ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЖУРНАЛ

Секретарское Дело

www.top-personal.ru

2/(43) 2004

Журнал издается при участии преподавателей кафедры документоведения Историко-архивного института Российского государственного гуманитарного университета

Содержание

КОЛОНКА РЕДАКТОРА 3

ИЗМЕНЕНИЯ 2003 ГОДА В ЗАКОНОДАТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ И НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ БАЗЕ ПО ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ 4

Т.В. Кузнецова

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРАКТОВ С ЗАРУБЕЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ 8

Р.Н. Мосеев

РЕЗЮМЕ, КОТОРОЕ ВЫБИРАЮТ 13

Н.А. Литвинцева

РЕЧЕВОЕ ОТРАЖЕНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В ПИСЬМАХ-ПРЕТЕНЗИЯХ И ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКЕ 16

С.Э. Ульянцева

ÈÍÔÎÐÌÀÖÈÎÍÍÛÅ ÒÅÕÍÎËÎÃÈÈ

РАБОТАЕМ С ШАБЛОНАМИ WORD 2000 20

Г.А. Серова

ÎÐÃÀÍÈÇÀÖÈÎÍÍÛÅ ÂÎÏÐÎÑÛ

РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА В ОРГАНИЗАЦИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ ВЫСТАВКИ «РЕМПУТЬМАШ» (ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ) 24

Е.И. Евсеева

РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ 27

М.П. Илюшенко

ОСНАЩЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ 29

А.В. Пшенко

ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА И РАЗВИТИЕ СРЕДСТВ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ 32

Г.Н. Шапошников

ОБУЧЕНИЕ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОК 37

М.И. Додонова, Е.А. Ефименко

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

ОБРАЩЕНИЕ 41

А.С. Логинова

ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ЭТИКЕТ В РОССИИ В XIX В. 44

Е.М. Емышева, О.В. Мосягина

Учредитель:
ООО «Журнал «Управление персоналом»
Издание зарегистрировано
Комитетом Российской
Федерации по печати
свидетельство о регистрации
№ 014185 от 30 октября 1995 г.

Шеф-редактор
Гончаров А.
Главный редактор
Кузнецова Т.
Редакционная коллегия
Архипова Т., Басовская Е.
Быкова Т., Кузнецов С.
Пресс-служба:
Плетнева С.
Выпускающий редактор
Петрова А.
Ответственный редактор
Лихобабина С.
Дизайн
и компьютерная верстка
Лихобабина С., Лавреев А.,
Казимиров М., Яковлева С.
Юридическая поддержка
Бродский И.
Фотограф
Шевелев Владимир
Корректура
Транквилицкая Ю.
Зав. редакционным отделом
Петрова А.
Директор по рекламе
Алымова Е.
Отдел рекламы:
Ильинская И., Архипов А.
Меркулов Ю.
Тел.: (095) 124-99-66
Гл. бухгалтер
Толстякова Ю.
Директор по персоналу
Жученя Г.
Интернет-проект
Сударчиков Р.
Экспедиция
Дмитриев Ю.
Альтернативная подписка
Ольчева Е.
Отдел оптовых продаж
Арчакова Л.
Транспорт
Крюченков Н.
Редакционная подписка
Тел.: (095) 953-97-96; 976-20-17
Подписка:
по каталогу «Роспечать»
(подписной индекс 72034).

Фото на обложке журнала
РУДЕНКО ДАРЬЯ -
помощник президента
ЗАО «Когалымфинансервис»

Присылайте фотографии на конкурс «Лицо фирмы» и не исключено, что именно ваша фотография будет выбрана для размещения на обложке журнала.
Возможна публикация фотографий и на коммерческих условиях.
Тел.: 124-65-66.

СЕКРЕТАРСКИЕ СУДЬБЫ

МАРУСЯ 48
Т.И. Порецкая

АРХИВНОЕ ДЕЛО

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОГО АРХИВА США (NARA) В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ 51
О.И. Рысков

ИСТОРИЯ МЕХАНИЗАЦИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ АРХИВНОГО ДЕЛА: ИТОГИ И УРОКИ 54
Л.П. Афанасьева

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ДАТЫ, СОБЫТИЯ, ЛЮДИ 58

У НАС В ГОСТЯХ ЖУРНАЛ

ИДЕАЛЬНАЯ КИСка ГЛАЗАМИ ПОКУПАТЕЛЯ, ПРОДАВЦА, РАЗРАБОТЧИКА, ЭКСПЕРТА ПО КОНСАЛТИНГУ 63
В. Лысковский

СПАСЕНИЕ УТОПАЮЩИХ – ДЕЛО РУК САМИХ УТОПАЮЩИХ 66
М.Ю. Коноваленко

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ РАБОЧИХ МЕСТ 69
Ю.В. Иванов, С.В. Белова, Е.С. Корнеева

У НАС В ГОСТЯХ ЖУРНАЛ Трудовое право

К ВОПРОСУ ОБ УВОЛЬНЕНИИ 75
В.Н. Ванюхин

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРИПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА 79

Подписано в печать 05 февраля 2004 года
Формат 60x84 1/8. Печать офсетная. Бумага офс. № 1.
Тираж 20 400 экз. Печ. л. 12. Заказ
Отпечатано с готовых диапозитивов заказчика на ГУИПП "Кострома".
156010, г. Кострома, ул. Самоковская, 10.

Адрес редакции:
117036, Москва, а/я 10. **E-mail: personal@realnet.ru.**
www.top-personal.ru
Тел.: **(095) 976-20-17, 953-97-96**

Издательство не несет ответственности за содержание рекламных объявлений. Издательство не всегда разделяет мнения и взгляды авторов. Рукописи не рецензируются и не возвращаются.

Цена свободная.

ISBN 5-95630-012-4
9 785956 300121

©

КОЛОНКА РЕДАКТОРА

Уважаемые читатели журнала Секретарское Дело

Когда вы получите этот номер, зима будет в самом разгаре, но мы надеемся, что всем немножко потеплеет от улыбок участниц конкурса «Лицо фирмы», которые вы найдете в этом номере.

Со следующего номера мы вводим новые рубрики: ***бизнес-новости, справочную информацию и тренинги для секретарей****.*

Ожидается переиздание книги «Секретарское дело» «главного редактора журналов Секретарское Дело *и* Делопроизводство*, которую мы опубликуем по частям с 6-го по 12-й номер текущего года.*

Не забудьте передать вашему руководителю приглашение на авторский семинар Станислава Шекшни «Секреты успешных компаний», проводимый журналом Управление персоналом *22 апреля.*

Сообщаем вам итоги конкурса «Секретарь года».

Жюри решило не присуждать кому-либо первое место, так как в редакцию на протяжении всего года поступало очень много правильных и интересных ответов, и выбрать одного победителя не представляется возможным. Поэтому призовое место разделили: Наталия Здерихина, Елена Востокова и Татьяна Назарова. По решению жюри между победительницами делится стоимость поездки в Париж и каждая из трех финалисток получает ценные призы по их выбору.

С наилучшими пожеланиями,
шеф-редактор

ИЗМЕНЕНИЯ 2003 ГОДА В ЗАКОНОДАТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ И НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ БАЗЕ ПО ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УПРАВЛЕНИЯ

Т.В. Кузнецова

- **ИЗМЕНЕНИЯ ГОСТ Р 6.30-2003 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ**
- **ИЗМЕНЕНИЯ ГОСТ Р 51511-2001 "ПЕЧАТИ С ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОГО ГЕРБА РФ"**
- **ПРАВИЛА И ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЕДЕНИЮ ТРУДОВЫХ КНИЖЕК**
- **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ АКЦИОНЕРНЫХ ОБЩЕСТВ**
- **ИЗМЕНЕНИЯ В ДРУГИХ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ АКТАХ**

Вся работа с документами в любом офисе строится на законодательно-правовых и нормативно-методических актах, касающихся вопросов документирования и работы с документами. Но постоянно изменяющиеся условия жизни государства и общества требуют непрерывного совершенствования законодательных и нормативно-методических документов, внесения в них дополнений и изменений.

Выходу новых, наиболее крупных актов, затрагивающих вопросы документационного обеспечения управления, в журнале были посвящены отдельные статьи[1].

В этом номере дается общий обзор изменений, внесенных в законодательно-правовую и нормативно-методическую базу за истекший 2003 год.

Наиболее важным событием в делопроизводстве был выход новой редакции ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов".

Попробуем разобраться, почему и какие изменения были внесены в стандарт, разработанный взамен одноименного ГОСТ Р 6.30-97 (с изменениями 2001 г.).

Прежде всего, обращает на себя внимание рекомендательный характер стандарта. Это принципиальное изменение внесено в стандарт не случайно. 27 декабря 2002 г. был подписан Федеральный закон № 184-ФЗ "О техническом регулировании", третья глава которого посвящена стандартизации. В ст. 12 "Принципы стандартизации" первым назван принцип добровольного применения стандартов. Следовательно, в новой редакции ГОСТ Р 6.30-2003 должен был быть приведен в соответствие с федеральным законом, и в нем появилось положение о рекомендательном характере стандарта. Однако это не означает, что требования ГОСТ не надо выполнять. В любом стандарте изложены самые необходимые, минимальные требования к изделию или работе. Несоблюдение стандарта ставит изделие или работу ниже элементарных требований. Ни о какой корпоративной культуре работы офиса не может быть и речи, если документы, выходящие из этого офиса, не соответствуют простейшим требованиям стандарта. Как правило, эти требования вносятся в типовую или индивидуальную инструкцию по делопроизводству и становятся обязательными для любого работника офиса.

Второе значительное изменение, внесенное в ГОСТ Р 6.30-2003, касается появления новых реквизитов. Добавлены реквизиты:

- ОГРН – основной государственный регистрационный номер;
- ИНН/КПП – идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет.

Эти реквизиты также были внесены в стандарт в связи с выходом законодательно-правовых документов:

- Федерального закона от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ "О государственной регистрации юридических лиц"[2];
- Постановления Правительства Российской Федерации от 19 июня 2002 г. № 438 "О едином государственном реестре юридических лиц" (в ред. Постановления Правительства РФ от 13.11.2002 № 815 и 08.08.2003 № 476).

Постановлением Правительства утверждены "Правила ведения единого государственного реестра юридических лиц и представления содержащихся в нем сведений". Пункт 8 Правил устанавливает, что Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) указывается "во всех документах этого юридического лица наряду с его наименованием". В соответствии с этим пунктом ГОСТ Р 6.30-2003 добавляет как обязательный в бланк организации реквизит ОГРН. Структура ОГРН приведена в приложении к Правилам и ее полезно знать.

Государственный регистрационный номер записи, вносимой в Единый

[1] Сокова А.Н. Развитие государственной стандартизации организационно- распорядительных документов // Секретарское дело. – 2003. – № 5; Кузнецова Т.В. Новые правила о порядке ведения трудовых книжек // Секретарское дело. – 2003. – № 6; Кузнецова Т.В. Новая инструкция по заполнению трудовых книжек // Секретарское дело. – 2003. – № 12; Кузнецова Т.В. Положение о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ // Секретарское дело. – 2004. – № 1.

[2] В ред. Федерального закона от 23.06.2003 № 76-ФЗ – "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей".

государственный реестр юридических лиц, состоит из 13 цифр, расположенных в следующей последовательности.

С	Г	Г	К	К	Х	Х	Х	Х	Х	Х	Х	Ч

где:

С (1-й знак) – признак отнесения государственного регистрационного номера записи:

- к основному государственному регистрационному номеру (ОГРН) – 1;
- к иному государственному регистрационному номеру записи – 2.

Основным государственным регистрационным номером (ОГРН) является:

- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- запись о первом представлении сведений о юридическом лице, зарегистрированном до введения в действие Федерального закона "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей".

ГГ (со 2-го по 3-й знак) – две последние цифры года внесения записи в государственный реестр;

КК (4-й, 5-й знаки) – порядковый номер субъекта Российской Федерации по перечню субъектов Российской Федерации, установленному статьей 65 Конституции Российской Федерации;

ХХХХХХХ (с 6-го по 12-й знак) – номер записи, внесенной в государственный реестр в течение года;

Ч (13-й знак) – контрольное число: младший разряд остатка от деления предыдущего 12-значного числа на 11.

Зная значения цифр в регистрационном номере, вы теперь можете его "прочитать".

ОГРН позволяет точно идентифицировать учреждение – автора документа.

ИНН/КПП – это идентификационный номер налогоплательщика, который проставляется в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

ОГРН ПОЗВОЛЯЕТ ТОЧНО ИДЕНТИФИЦИРОВАТЬ УЧРЕЖДЕНИЕ – АВТОРА ДОКУМЕНТА

Если вы внимательно изучили ГОСТ Р 6.30-2003, то, наверное, обратили внимание на порядок адресования документа. В случае адресования должностному лицу инициалы ставятся перед фамилией получателя. "При адресовании документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес, например:

Îáðàçöîâó Î.Ï.
óë. Ñàäîâàÿ, ä.5, êâ. 12,
ã. Ëèíêè, Êèðîâñêîé ð-í,
Òóëüñêàÿ îáë., 301264"

Почему такое разночтение? И в этом случае стандарт увязан с нормативно-правовым документом – "Правилами оказания услуг почтовой связи", утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации 24 сентября 2000 г. № 125.

В Правилах п. 63 указывает:

"Реквизиты адреса пишутся в следующем порядке:

- наименование адресата (для граждан – фамилия, имя, отчество);
- название улицы, номер дома, номер квартиры;
- название населенного пункта (города, поселка и т.п.);
- название района;
- название республики, края, области, автономного округа (области);
- почтовый индекс".

Для международных почтовых отправлений указывается и название страны.

Выход Федерального закона "О государственной регистрации юридических лиц" и постановления Правительства РФ "О едином государственном реестре юридических лиц" потребовал корректировки еще одного стандарта – ГОСТ Р 51511-2001 "Печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации Форма, размеры и технические требования". Изменения были внесены Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 25 декабря 2002 года № 505-СТ – Изменение № 1.

Эти изменения касаются изображения оттиска печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации.

Рис. 1.

Кроме того, пункты 3.4 и 3.5 стандарта изложены в новой редакции.

"3.4. Вокруг Государственного герба Российской Федерации на расстоянии 1,01 мм располагается по окружности микротекст в позитивном начертании (черный текст на белом фоне). Микротекст включает информацию о заказчике печати с содержанием идентификационного налогового номера (ИНН ХХХХХХХХХХ), а также, по его усмотрению, код по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО ХХХХХХХХ) и т. п. На рисунке 1 для примера показан повторяющийся и ограниченный символами идентификационный налоговый номер заказчика печати".

3.5. Между микротекстами с позитивным и негативным начертания-

ИНН/КПП – ЭТО ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКА, КОТОРЫЙ ПРОСТАВЛЯЕТСЯ В СООТВЕТСТВИИ С ДОКУМЕНТАМИ, ВЫДАВАЕМЫМИ НАЛОГОВЫМИ ОРГАНАМИ

ми по часовой стрелке и симметрично относительно вертикальной оси клише печати располагаются концентрические строки информационного поля, содержащие полное наименование юридического лица в именительном падеже, в скобках – его краткое наименование (если таковое имеется), и основной государственный регистрационный номер (ОГРН ХХХХХХХХХХХХХ) заказчика печати согласно записи в Едином государственном реестре юридических лиц. Наименование юридического лица должно соответствовать наименованию,

закрепленному в учредительных документах. Сокращенное наименование приводится в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах, и помещается в круглых скобках после полного наименования. На рисунке 1 для примера приведено наименование Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России) как федерального органа исполнительной власти и его сокращенное наименование, а также ограниченный символами основной государственный регистрационный номер заказчика (ОГРН XXXXXXXXXXXX)".

Таким образом, реквизиты ОГРН и ИНН/КПП даются не только в бланках организации, но и в оттиске печати.

Из этих примеров видно, что изменения в законодательно-правовой базе вызывают целую цепочку изменений в документах следующего уровня, требуя создания новых редакций документов или внесения частичных изменений.

Не меньшим событием, чем выход ГОСТ Р 6.30-2003 и изменений к ГОСТ 51511-2001 было издание Правил и Инструкции о порядке ведения и заполнения трудовых книжек. Об этом по мере выхода Правил, а затем Инструкции подробно было рассказано на страницах журнала "Секретарское дело" в № 6 (о Правилах) и 12 (об Инструкции). И в этом случае отчетливо прослеживается целая цепочка документов, вызванная выходом новой редакции Трудового кодекса Российской Федерации взамен действовавшего ранее Кодекса законов о труде (КЗоТ).

В ст. 66 Трудового кодекса указывается, что "форма, порядок ведения и хранения трудовых книжек, а также порядок изготовления бланков трудовых книжек и обеспечения ими работодателей устанавливаются Правительством Российской Федерации". Соответствующее постановление Правительства выходит 16 апреля 2003 г. № 225 "О трудовых книжках" и им утверждаются новые Правила ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателей" и в этом же постановлении указывается на необходимость разработки и утверждения Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации "Инструкции по заполнению трудовых книжек". Постановление, утверждающее Инструкцию, было подписано министром 10 октября 2003 г. за № 69.

Для акционерных обществ важен выход в 2003 г. "Положения о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ", утвержденного постановлением Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг 16 июля 2003 г. № 03-33/пс. Как уже рассказывалось на страницах журнала[3], Положение поможет навести порядок в хранении документов акционерного общества, определить сроки хранения документов, создаваемых в процессе его деятельности и, главное, сохранить документы общества, имеющие постоянный срок хранения.

Помимо рассмотренных актов, целиком посвященных вопросам документирования и работы с документами, за истекший 2003 г., был внесен ряд дополнений и изменений в другие законодательные акты.

Так, 30 июня 2003 г. внесены дополнения в Федеральный конституционный закон "О гербе Российской Федерации" № 1-ФКЗ. В статье 4 к перечислению документов, на которых воспроизводится Государственный герб Российской Федерации, добавлены документы, выдаваемые органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния. В ст. 5 указано, что Государственный герб Российской Федерации помещается "в залах торжественных церемоний органов, осуществляющих государственную регистрацию актов гражданского состояния".

Секретарям, ведущим и бухгалтерскую документацию, стоит обратить внимание на редакцию 2003 г. Федерального закона "О бухгалтерском учете".

Напомним, что в 2002 г. в этот закон уже были внесены изменения и дополнения в связи с выходом Федерального закона № 1-ФЗ "Об электронной подписи". Тогда была дополнена ст. 13, разрешающая организациям представлять бухгалтерскую отчетность в электронном виде в соответствии с законодательством Российской Федерации, а п. 5 ст. 15 был изложен в новой редакции.

"5. Бухгалтерская отчетность может быть представлена пользователю организацией непосредственно или передана через ее представителя, направлена в виде почтового отправления с описью вложения или передана по телекоммуникационным каналам связи.

Пользователь бухгалтерской отчетности не вправе отказать в принятии бухгалтерской отчетности и обязан по просьбе организации проставить отметку на копии бухгалтерской отчетности о принятии и дату ее представления. При получении бухгалтерской отчетности по телекоммуникационным каналам связи пользователь бухгалтерской отчетности обязан передать организации квитанцию о приемке в электронном виде.

Днем представления организацией бухгалтерской отчетности считается дата отправки почтового отправления с описью вложения или дата ее отправки по телекоммуникационным каналам связи либо дата фактической передачи по принадлежности".

Изменения 2003 г. в закон "О бухгалтерском учете" внесены в связи с принятием Таможенного кодекса Российской Федерации (от 28.05.2003 № 61-ФЗ). В ст. 5 закона "О бухгалтерском учете", касающейся регулирования бухгалтерского учета, к документам, обязательным для исполнения всеми организациями на территории Российской Федерации, разрабатываемыми и утверждаемыми в пределах своей компетенции, добавлены "положения и стандарты, правила и способы ведения учета и отчетности для таможенных целей".

Таким образом, мы видим, что выход нового законодательного акта или внесение в него изменений требует, в свою очередь, обязательной корректировки правовых и нормативно-методических документов, построенных на их основе.

Выход ГОСТ Р 6.30-2003 с введением новых реквизитов – ОГРН и ИНН/КПП потребует в новом, 2004 г. переутверждения общегосударственных унифицированных форм документов, инструкций по делопроизводству, правил составления и оформления документов. Все эти изменения оперативно будут освещаться на страницах нашего журнала.

[3] См. журнал "Секретарское дело". – 2004. – № 1.

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

Р.Н. МОСЕЕВ

ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРАКТОВ С ЗАРУБЕЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ

- ДОГОВОРЫ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ
- ОСОБЕННОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНТРАКТОВ
- ПОЧЕМУ НАДО ЗНАТЬ УСЛОВИЯ ИНКОТЕРМС ("INCOTERMS")
- СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ИСО ИСКЛЮЧАЕТ НЕДОРАЗУМЕНИЯ

Н.А. ЛИТВИНЦЕВА

РЕЗЮМЕ, КОТОРОЕ ВЫБИРАЮТ

- ОБЩИЕ ПРАВИЛА ХОРОШЕГО РЕЗЮМЕ
- СОДЕРЖАНИЕ РЕЗЮМЕ
- ОБРАЗЕЦ МИНИ-РЕЗЮМЕ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА

С.Э. УЛЬЯНЦЕВА

РЕЧЕВОЕ ОТРАЖЕНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В ПИСЬМАХ-ПРЕТЕНЗИЯХ И ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКЕ

- ЭЛЕКТРОННАЯ ПЕРЕПИСКА – ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ ДЕЛОВОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ
- ЭТИКЕТНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ОТКАЗА
- АНАЛИЗ ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ

ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРАКТОВ С ЗАРУБЕЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ

Р.Н. Мосеев, доцент МГОУ

- **ДОГОВОРЫ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**
- **ОСОБЕННОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНТРАКТОВ**
- **ПОЧЕМУ НАДО ЗНАТЬ УСЛОВИЯ ИНКОТЕРМС ("INCOTERMS")**
- **СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ИСО ИСКЛЮЧАЕТ НЕДОРАЗУМЕНИЯ**

...Любая деловая компания в условиях рынка, жесткой конкуренции, борьбы за качество работы всячески стремится избавиться от лишнего бумаготворчества, сократить объем документооборота. Однако, как бы мы не противостояли канцелярщине, бюрократизму, без служебной переписки, документирования управленческой деятельности в бизнесе не обойтись. "Твердый порядок письменного изложения какой-либо идеи, – делится своим опытом один из самых удачливых менеджеров США конца прошлого века Ли Якокка, – это первый шаг к ее претворению в жизнь... Когда вы излагаете свои мысли на бумаге, происходит нечто такое, что побуждает вас вникнуть в конкретные детали, при этом труднее ввести в заблуждение себя или кого-либо другого"[1]. Проблемы, связанные с совершенствованием информационной технологии, документированием и оформлением официальной переписки, входят в сферу той управленческой деятельности, которую мы называем **делопроизводством** или **документационным обеспечением управления**. Она является важнейшей частью современного менеджмента, эффективным инструментом руководства организацией. Основу современного делопроизводства составляют три ключевых блока документов: организационные, обеспечивающие правовую базу создания организации, распорядительные, которые регламентируют и фиксируют внутреннюю хозяйственную жизнь предприятия, и информационно-справочные. Последние, аккумулируя фактический материал, служат базой принятия соответствующих управленческих документов. Отдавая должное значимости указанным выше "трем китам", следует отметить, что "документная кухня" в системе делопроизводства вне зависимости от масштабов, формы собственности предприятия этим отнюдь не ограничивается. Наряду с этим обязательно существует переписка, связанная с решением кадровых вопросов, касающаяся финансово-бухгалтерских операций, а также письменная коммуникация со сторонними организациями. Причем основная масса бумаготворчества приходится на деловую корреспонденцию, в потоке которой особое место занимают разного рода договоры, контракты, соглашения. Эти документы (они, в отличие от других, по ряду причин фиксируются только на бумажном носителе) неизбежны, в частности, в предпринимательских структурах, ориентированных на коммерческие деловые контакты с иностранными фирмами. Дело в том, что каждая операция, связанная с куплей-продажей и выходящая за рубеж, в обязательном порядке оформляется в виде письменного соглашения. Его составления и соответствующего оформления требуют нормы таможенных структур, а также банки, при посредничестве которых осуществляются финансовые взаиморасчеты партнеров по сделке. В условиях рынка договор регулирует правовые отношения между участниками коммерческих сделок, и в системе делопроизводства выделены, как правило, в самостоятельную группу, учитывая особенности их оформления. Он должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами, действующими в момент его заключения.

Согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации договором считается "соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей". (Статья 420 ГК РФ). Под "**договором**" понимают и сам **документ**, в котором в письменной форме изложено содержание (условия) договора. По форме заключения договоры делятся на простые и нотариально удостоверенные подписью и печатью (Contract under seal). Во внешнеэкономической деятельности договор, как правило, именуется **контрактом**. Заключение контракта позволяет учесть особенности взаимоотношений сторон, согласовать их индивидуальные интересы, а также создает юридические гарантии для его участников. Одностороннее изменение условий договора не допускается, а их нарушение влечет обязанность возместить причиненные убытки. Тексты контрактов, несмотря на различие тематики, во многом схожи. Например, московские власти в рамках комплексной программы развития и поддержки малого предпринимательства разработали типовой проект договора купли и продажи, который может взять за основу любой начинающий предприниматель. Вместе с тем при очевидном сходстве каждый контракт, договор или соглашение по-своему уникален, имеет свои характерные особенности и при составлении требует немалого творчества и умения и обязательно индивидуального подхода. Следует помнить, что неточность при составлении договора, упущение дета-

ОДНОСТОРОННЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА НЕ ДОПУСКАЕТСЯ, А ИХ НАРУШЕНИЕ ВЛЕЧЕТ ОБЯЗАННОСТЬ ВОЗМЕСТИТЬ ПРИЧИНЕННЫЕ УБЫТКИ

[1] Ли Якокка, "Карьера менеджера", – М.: "Прогресс", 1990 г.

лей, которые на первый взгляд кажутся маловажными, могут серьезно ущемить ваши интересы, нанести ущерб фирме.

Так, при составлении договора о совместной деятельности, что получило в последнее время широкое распространение среди российских коммерческих структур, необходимо в обязательном порядке предусмотреть следующие условия:

1. Предмет (осуществление сторонами совместных целеустремленных действий) и цель (достижение хозяйственных результатов) договора.
2. Обязанности сторон по совместной деятельности, которые предусматривают сотрудничество, внесение вкладов и т.п.
3. Порядок ведения общих дел. Причем, если совместное предприятие является юридическим лицом и образуются органы управления, следует точно определить порядок представительства сторон в органах управления.
4. Состав, размер и порядок внесения взносов в совместную деятельность, долевое соотношение сторон.
5. Порядок содержания и возмещения затрат по содержанию общего имущества.
6. Распределение и использование результатов совместной деятельности, распределение прибыли и убытков.

Агентское (дистрибьютерское или дилерское) соглашение предусматривает предоставление компанией нанятому агенту (дистрибьютору, дилеру) право продажи (перепродажи) закупленных товаров. Эти соглашения оговаривают коммерческие условия сотрудничества, определяет сроки их действия и территорию, на которой они осуществляются. Среди других параграфов отдельным пунктом оговариваются условия осуществления рекламы продаваемого товара, в частности, в какой форме и каком объеме, какие средства массовой информации к этому привлекаются. В коммерческих структурах наиболее распространенным является Договор купли-продажи с участием юридического лица, который должен быть заключен в простой письменной форме.

Договор в письменном варианте содержит, как правило, следующие пункты:

1. Название вида и заголовок документа.
2. Дата, место составления, номер.
3. Наименование сторон (полное и сокращенное наименование компании).
4. Предмет контракта, т.е. одна сторона продает, другая покупает тот или иной товар (часто согласно прилагаемой спецификации).
5. Ответственность сторон (в том числе санкции за невыполнение принятых обязательств).
6. Гарантии, страхование и форс-мажорные обстоятельства.
7. Цена контракта, определяющая общую сумму стоимости товара, предусмотренного к продаже контрактом. При необходимости указывается стоимость каждой единицы измерения товара.
8. Количество товара в единицах измерения.
9. Качество товара.
10. Условия оплаты поставок.
11. Сроки поставок товара.
12. Юридические адреса сторон, банковские данные, подписи должностных лиц, печати организаций, подписавших контракт.
13. Дата окончания действия контракта.

Кроме того, торговый контракт содержит параграфы, касающиеся маркировки, упаковки, отгрузки товара и другие условия в зависимости от конкретной ситуации и содержания сделки. В частности, обязательно следует предусмотреть пути решения спорных вопросов, возможности апелляции и другие правовые аспекты соглашения. При заключении контракта с зарубежным партнером он составляется на двух языках с учетом интересов сторон. Оба языка имеют одинаковую юридическую силу. Данное обстоятельство оговаривается в тексте контракта. Договор и приложение к нему подписываются всеми сторонами сделки или их уполномоченными лицами.

Ниже приводится один из примеров оформления договора на куплю-продажу на русском/английском языках:

ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ КОНТРАКТА С ЗАРУБЕЖНЫМ ПАРТНЕРОМ ОН СОСТАВЛЯЕТСЯ НА ДВУХ ЯЗЫКАХ С УЧЕТОМ ИНТЕРЕСОВ СТОРОН

Контракт ¹ 201-2003

"___" февраля 2004 г.

г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью "Мельниково" (Россия), именуемое в дальнейшем "Продавец", в лице Директора Сукова Андрея Петровича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Protos Phytos s.a. (Германия), именуемое в дальнейшем "Покупатель", в лице Gerard Protos, действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые "Стороны", заключили настоящий Контракт о нижеследующем:

1. Предмет контракта

1.1. Продавец обязуется продать и поставить Товар: торф верховой сфагновый, упакованный в 150-литровые мешки (пластиковые, без печати), в количестве 1000 шт., а Покупатель обязуется принять и оплатить Товар на условиях поставки без оплаты пошлины DDU (Инкотермс) DELIVERED DUTY UNPAID (Munich, Germany).

Contract ¹ 201-2003

" " February, 2003.

Moscow

JSC "Melnikovo" Ltd (Russia) hereinafter referred to as the "Seller", in the person of Director Sukov Andrey, acting on the basis of the Statute on one side and Protos Phytos s.a.(Germany), hereinafter referred to as "Buyer" in the person of Gerard Protos, acting on the basis of the Statute on the other part, together hereinafter referred to as the "Parties" have concluded the present Contract as provided hereinbelow:

1.Subject of the Contract

1.1.The Seller entitles to sell and deliver Goods – upper sphagnum peat bagged in 150 liters in plastic plain bags, total 1000 bags and the Buyer entitles to accept and pay for the Goods on terms DDU – DELIVERED DUTY UNPAID (Incomterms) (Munich, Germany).

1.2. The destination is (Munich, Germany).

1.2. Пунктом назначения является (Мюнхен, Германия – Munich, Germany).

2. ЦЕНА И ОБЩАЯ СУММА КОНТРАКТА

2.1. Цена за проданный по настоящему Контракту Товар с учетом расходов Продавца, в соответствии с базисом поставки DDU, составляет 5000 □ (пять тысяч Евро), 5.00 □ (пять евро) за единицу товара.

3. УСЛОВИЯ ПЛАТЕЖА

3.1. Оплата цены Товара, указанной в п. 2.1 Контракта, осуществляется частями банковским перечислением на транзитный счет Продавца. Первая часть – 3500 евро – перечисляется Покупателем на транзитный счет продавца сразу после подписания контракта и одновременно с пересылкой заказа на отгрузку торфа. Оставшаяся часть стоимости Товара – 1500 евро выплачивается Продавцом в срок, не позднее 5 календарных дней с даты поступления Товара Покупателю.

3.2. Валютой платежа по настоящему контракту является € (ЕВРО).

4. СРОКИ ПОСТАВКИ

4.1. Поставка Товара осуществляется одной партией в течение одной недели после внесения первой части платежа – 1700 евро. Датой поставки Товара считается дата прибытия Товара в пункт назначения.

5. КАЧЕСТВО ТОВАРА

5.1. Качество Товара должно соответствовать Сертификату качества, фито-санитарному паспорту.

6. ПРИЕМКА ТОВАРА

6.1. Товар считается сданным Продавцом и принятым Покупателем с момента подписания обеими сторонами акта приемки-передачи Товара.

6.2. Качество Товара, поставляемого по настоящему Контракту, должно полностью соответствовать требованиям нормативной документации и подтверждаться сертификатами соответствия и фито-санитарным паспортом.

6.3. Приемка Товара по количеству производится Покупателем в соответствии с правилами приемки, предусмотренными нормативными актами. Акт приемки Товара составляется Покупателем в момент получения Товара.

6.4. Покупатель может предъявить претензии по недостаткам упаковки Товара только в случае механических повреждений упаковки. Претензии по недостаткам упаковки Товара вследствие механических повреждений принимаются в течение 1-го календарного дня с момента подписания акта приемки-передачи Товара. После обнаружения недостатков стороны составляют акт, на основании которого производится замена такого Товара Продавцом или соразмерно уменьшается стоимость товара.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанности по поставке Товара в срок, указанный в п. 4.1 настоящего Контракта, Продавец несет ответственность в размере 0,1% в день от стоимости Товара, но не более 5%.

7.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанности по оплате Товара в срок, указанный в п. 3.1 настоящего Контракта, Покупатель несет ответственность в размере 0,1% в день от стоимости Товара, но не более 5 %.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия по настоящему Контракту будут разрешаться путем переговоров.

2. Price and total amount of the Contract

2.1. The price for the Goods sold under this Contract including the expenses of the Seller on terms of DDU delivery is 5000 (five thousand), 5.00 □ (five Euro) per one item.

3. The terms of payment

3.1 The payment for the cost of the Goods specified in p. 2.1. is made in parts by transferring on Seller's transit account. The first part of the payment 3500 is remitted by the Buyer on the Seller's transit account after the signing of the Contract and submitting of the Delivery order. The rest part of the Good's cost – 1500 is paid by the Buyer within 5 calendar days after the date of good's arrival to the Buyer.

3.2 The currency of payment under this Contract is Euro.

4. Time of delivery

4.1 Delivery of Goods is carried out by one shipment within one week after the payment of the first part 1700 □ of total payment. The time of delivery of the Goods is the date of arrival of the Goods to the place of destination.

5. The quality of the Goods

5.1. The quality of the Goods must be in full conformity with the Quality and Phytosanitary Certificates.

6. Acceptance of the Goods

6.1. The Goods are considered to be delivered by the Seller and accepted by the Buyer after both Parties signed the Goods acceptance statement.

6.2 The quality of the Goods delivered under this Contract shall be in full conformity with the regulation documents requirements and confirmed by the Quality and Phytosanitary Certificates.

6.3. The Goods in terms of quantity are accepted by the Buyer in conformity with existing acceptance rules. The acceptance statement of the Goods is drawn up by the Buyer at the time of accepting the Goods.

6.4 The buyer may submit a claim concerning the package defects of the Goods only in case of mechanical damages. Claims related to the defects of the package resulted by mechanical damages are accepted within one calendar day after the acceptance statement is signed. In case the defects are revealed the Parties draw up the statement and in accordance with this statement the Seller replaces such Goods or reduces in proportion to the cost of the Goods.

7. The Obligations of the Parties

7.1. In case of non-fulfillment or violation terms of Goods delivery in time stipulated in par. 4.1. of this Contract the Seller accounts for 0,1% per day of the Goods' cost but not more than 5 %.

7.2. In case of non-fulfillment or violation of his obligations on payment for the Goods in time stipulated in par. 3.1 of the present Contract, the Buyer accounts per day for 0,1% of the Goods' cost but not more than 5 %.

8. Settling of disputes

8.1.All disputes which may arise out of this Contract shall be settled through negotiations between the Parties.

8.2. Should the Parties fail to come the mutual agreement all disputes, differences and claims arising by fulfillment of this Contract or in connection shall be referred to International Commercial Arbitration Court of the Commerce – Industry Chamber of the Russian Federation in Moscow. This contract is regulated by acting regulations of the Russian Federation legislation.

9. Force Majeur

9.1. The Parties are released from responsibility partial or complete non-fulfillment of their liabilities under the present contract if this non-fulfillment was caused by the

8.2. В случае не достижения согласия все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Контракта или в связи с ним, подлежат разрешению в Международном Коммерческом Арбитражном суде при Торгово-промышленной палате РФ в г. Москве. Настоящий Контракт регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Контракту, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Контракта в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, в том числе: землетрясение, наводнение, ураган, военные действия, гражданские беспорядки, забастовка, акты государственных органов, запрещающие экспорт или импорт, военные действия любого характера, препятствующие выполнению данного Контракта.

9.2. Сторона, для которой наступили обстоятельства непреодолимой силы, должна сообщить об их наступлении и прекращении не позднее чем через 3 (три) дня с даты их возникновения, письменно известив другую сторону.

9.3. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 1 (одного) месяца, то каждая из сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по Контракту, и в этом случае ни одна из сторон не имеет права требовать от другой стороны возмещения убытков, причиненных расторжением Контракта.

9.4. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые торговыми палатами или компетентными органами соответственно, страны Продавца или Покупателя.

10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Любые изменения и дополнения к настоящему Контракту действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями обеих сторон.

10.2. Настоящий Контракт подписан в двух экземплярах на русском и английском языках, по одному для каждой из сторон.

10.3. Настоящий Контракт действует с момента подписания до 15 февраля 2004 года.

Продавец: _____

Покупатель: _____

11. Адреса и банковские данные Сторон:

Продавец: "Мельниково" , 187040 Московская область, Дмитровский район, пос. Кусово.

Юридическое наименование: LLC: "Мельниково", 187040 Московская область, Дмитровский район, пос. Кусово, ул. Перова, 12.

Банковские данные: ОАО "Промышленный банк", Филиал "Дмитровский", S.W.I.F.T. CODE: ICSPRU2P (Industry Bank), PLC 38, 191011,Россия, Москва, проспект Зуева, 25.

Текущий валютный счет:
12345678962005000055 (Евро)

Транзитный валютный счет:
12345678962005000056

Специальный транзитный валютный счет:
12345678962005000057

Покупатель:

circumstances of Force Majeur (fire, flood, earthquake, war, civil disturbances, strikes, official laws to ban export-import operations, etc.), which have affected the execution of this Contract.

9.2 The Party on which territory the above circumstances have occurred is obliged within 3 days after these circumstances begin to notify in writing the other Party about the feature of Force Majeur circumstances.

9.3 If these circumstances last longer than one month, each Party will be entitled to cancel the further execution of the Contract, then neither Party shall have the right to demand any compensation of losses caused by the cancellation of the Contract from other Party.

9.4. The written evidence issued by the Commerce Chambers of the relevant countries of the Seller and the Buyer will be sufficient proof of the existence and duration of Force Majeure circumstances.

10. Other terms and conditions

10.1. Any alterations and additions to the present Contract are valid only in case if they in writing and signed by the authorized representatives of the Parties.

10.2. The present Contract is drawn up in English and Russian languages in two copies, one copy for each Party, both texts being equally valid.

10.3. The present Contract enters into force on the date of its signing by the Parties and is valid up to February, 15, 2004.

For the Seller:_____

For the Buyer: _____

11. Addresses and Bank details of the Parties:

Seller: "Melnikovo", 187040 Russia, Moscowskaya oblastj, Dmitrovskiy raion, pos. Kusovo.

Legal name: LLC: "Melnikovo", 187040 Russia, Moscowskaya oblastj, Dmitrovskiy raion, pos. Kusovo, ul. Perova, 12.

Bank details: S.W.I.F.T. CODE: ICSPRU2P "Industry bank", "Dmitrovskiy" branch PLC38 25, Zuev Ave, 191011 Moscow, Russia

Account Number:
12345678962005000055 (EUR)

Transit currency account:
12345678962005000056

Special transit currency account:
12345678962005000057

Buyer:

К сожалению, наши предприниматели, заключая зарубежные сделки, не всегда внимательно относятся к сложившейся практике ведения торговли в других странах. В результате незнания местных условий и международных требований, в том числе и стандартов, зачастую возникают разного рода недоразумения, разногласия, что приводит к судебным разбирательствам, пустой трате времени и денег. Следует иметь в виду, что в сентябре 1991 года наша страна стала участницей Международной Венской конвенции ООН о договорах международной купли-продажи товаров. Позднее между Международной торговой палатой и Торгово-промышленной палатой Российской Федерации было достигнуто соглашение, в результате которого, кроме прочего, были официально введены в России формулировки "Инкотермс". Они стали доступны нашим бизнесменам, которые активно и широко их используют, учитывая растущие международные коммерческие и деловые контакты. Очевидно, что с учетом указанного, во внешнеэкономических контрактах всегда надо оговаривать условия поставки (terms of delivery) в соответствии с International Commercial Terms ("INCOTERMS" – "Инкотермс"). Терминология "Инкотермс" в обязательном порядке используется в практике заключения и исполнения договоров международной купли-продажи товаров. Она как бы фиксирует распределение обязанностей в процессе коммерческой сделки между продавцом и покупателем. Определяет степень участия сторон в расходах по транспортировке, страховке, риску и т.д. В целом целью Инкотермс является обеспечение комплекта международных правил по толкованию наиболее широко используемых торговых терминов в области внешней торговли. Таким образом, можно избежать или, по крайней мере, в значительной степени сократить неопределенность различной интерпретации таких терминов в различных странах. Ныне действующий справочник "Инкотермс" вступил в силу в 2000 году. Издается на английском и французском языках. Обновленный вариант коммерческой терминологии подготовлен Стокгольмским университетом с использованием ранее изданных документов в этой области. При этом авторы широко использовали накопленный опыт применения указанного документа коммерсантами, а также международным коммерческим арбитражем, прежде всего при Стокгольмской торговой палате и при Международной торговой палате в Париже. В новом справочнике "Инкотермс" исправлены имевшие место неточности и с учетом современности приведены основные базисные условия контрактов купли-продажи.

В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ С КОНТРАКТАМИ, ЗАТРАГИВАЮЩИМИ ИНТЕРЕСЫ ЗАРУБЕЖНЫХ ПАРТНЕРОВ, СЛЕДУЕТ УЧИТЫВАТЬ ТАКЖЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА, РАЗРАБОТАННЫЕ МЕЖДУНАРОДНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ ISO

Если стороны намерены в контракте придерживаться смысла терминологии, предлагаемого Международной торговой палатой, они должны сделать ссылку в контракте. Для облегчения понимания условия, предусмотренные Инкотермс, сгруппированы в четыре категории. Они отличаются между собой по существу: начиная с термина, согласно которому продавец только предоставляет товар покупателю на собственной территории продавца ("E" – термин – EX WORKS); далее идет вторая группа, в соответствии с которой продавец обязан поставить товар перевозчику, назначенному покупателем ("F" – термины – FCA, FAS и FOB); далее "C" – термины, в соответствии с которыми продавец должен заключить контракт на перевозку, но не принимая на себя риск потери или повреждения товара или дополнительные затраты вследствие событий, имеющих место после отгрузки и отправки (CFR, CIF, CPT и CIP); и, наконец, "D" – термины, при которых продавец должен нести все расходы и риски, необходимые для доставки товара в страну назначения (DAF, DES, DEQ, DDU и DDP). При подготовке контрактов используются подробные таблицы классификации торговых терминов.

В процессе работы с контрактами, как впрочем, и другими документами, затрагивающими интересы зарубежных партнеров, следует учитывать также нормы и правила, разработанные международной организацией по стандартизации (International Standard Organization) ISO. В условиях интенсивной экономической интеграции развитых стран, активизации торговых связей значение и роль этой организации, представляющей собой всемирную федерацию национальных органов стандартизации, значительно возросло. Обращая внимание на этот факт, западные документоведы рекомендуют во избежание недоразумений и взаимных претензий в ходе подписания контрактов внимательно следить за выполнением требований ИСО, которая постоянно изучает мировой рынок с точки зрения удовлетворения его потребностей в международных стандартах. Эффективное использование имеющихся в распоряжении ИСО ресурсов, включая современные информационные и коммуникационные технологии, считает американский документовед Gary Blake[2], помогает "оттачивать качество" выпускаемой продукции, которая должна соответствовать мировым стандартам и отвечать спросу потребителя. Необходимо внимательно следить за новинками в системе ISO, отражая эти изменения в подписываемом контракте. В этом случае на пути выполнения, скажем, коммерческого соглашения исключается опасность возникновения каких-либо недоразумений с точки зрения условий в отношении качества поставляемой продукции. Каждая фирма, по словам Gary Blake, при заключении контракта должна строго придерживаться требований ISO. Одним из вариантов достижения этой цели, по его мнению, может стать наличие на фирме так называемого руководства по качеству – **quality policy manual**, разработанного на основе существующих на данный момент норм ISO.

[2] Gary Blake, "Quick Tips for Better Business Writing", McGraw-Hill, Inc., 1996.

РЕЗЮМЕ, КОТОРОЕ ВЫБИРАЮТ

Н.А. Литвинцева, социальный психолог

- **ОБЩИЕ ПРАВИЛА ХОРОШЕГО РЕЗЮМЕ**
- **СОДЕРЖАНИЕ РЕЗЮМЕ**
- **ОБРАЗЕЦ МИНИ-РЕЗЮМЕ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА**

РЕЗЮМЕ – КРАТКАЯ ФОРМА ИЗЛОЖЕНИЯ ОСНОВНЫХ ЛИЧНЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ СОИСКАТЕЛЯ

Первое впечатление самое сильное и формируется оно при чтении вашего резюме. Ваша цель – получить сначала приглашение на собеседование, а потом и желанную должность. Цель работодателя – безошибочно выбрать лучшего специалиста из претендентов на вакансию и при этом избежать нервно-эмоциональных перегрузок. Поэтому первая задача работодателя при анализе резюме не в том, чтобы отобрать лучшие, а в том, чтобы забраковать неподходящие.

На первичное ознакомление с этой визитной карточкой соискателя специалист по кадрам обычно затрачивает 30 секунд, в крайнем случае – 1–2 минуты. За это короткое время принимается главное решение – приглашать кандидата на собеседование или отправить резюме в мусорную корзину.

Как же составить резюме, которое выбирают, и выбрать автора, которого приглашают на личную встречу?

Резюме – (от французского Resume – краткое изложение) самохарактеристика, объективка, CV (curriculum vitae – жизнеописание) – краткая форма изложения основных личных и профессиональных данных соискателя. Этот вид самопрезентации прочно закрепился на российском рынке труда, однако резюме, бьющие точно в цель, встречаются редко. Если не удалось привлечь внимание работодателя, значит, резюме не сработало.

Жестких требований к форме и содержанию резюме нет, и чтобы выделится из однотипных характеристик, желательно проявить оригинальность. Если фирма устанавливает строгую форму резюме, то ее, конечно, следует соблюдать. При этом есть сведения, которые обязательно надо указать.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ХОРОШЕГО РЕЗЮМЕ

1. Целенаправленность – изложение своих главных достоинств и преимуществ перед другими претендентами, подтверждающих право получить вакансию.
2. Лаконичность – краткое изложение главной информации. Резюме должно включать описание именно тех аспектов вашего опыта, которые значимы для данной вакансии. Оно должно занимать одну страницу. Это касается и высококлассных специалистов с большим опытом работы и длинным послужным списком. Две страницы резюме – самый крайний случай.
3. Конкретность – все знания и навыки должны быть количественно и качественно описаны. Например, "мастер спорта по плаванию", а не "увлекаюсь спортом".
4. Честность – отсутствие недостоверной информации.

Не следует преувеличивать свои способности или достижения. Не давайте ложной информации, некорректных ссылок и названий работы. Это вызовет только отрицательную реакцию работодателя, так как данные выборочно проверяются и неаккуратности выявляются. "Единожды солгавший, кто тебе поверит?" Малейшее искажение может стоить вам приглашения на интервью и даже работы.

Требование честности не исключает, однако, возможности представить свои преимущества в самом выгодном свете.

5. Структурированность и дизайн – логичное и красивое оформление резюме. Работодатель должен быстро и легко находить в тексте интересующую информацию, для этого резюме должно иметь акценты и выделения. При этом лучше избегать рамочек, символов, картинок и фотографий, которые значительно искажаются, проходя через факс, и могут оказать составителю "медвежью" услугу.

Надо использовать хорошо читаемый и распечатываемый шрифт. Наиболее предпочтительны шрифты Times New Roman и Arial. Не используйте более двух типов шрифтов в резюме. Однако, Bold, Italic и Underline желательны для выделения важных частей резюме, так как привлекают внимание читающего.

СОДЕРЖАНИЕ РЕЗЮМЕ

Заголовок – Фамилия, имя, отчество.

Современная культура делового общения позволяет не указывать отчество. Слова "резюме", "самохарактеристика", а также "Ф.И.О" или "фамилия, имя, отчество" в заголовке не пишутся.

Цель – точное название должности, на которую вы посылаете резюме.

Пользуйтесь принципом "Одна должность – одно резюме" – не указывайте несколько вакансий одновременно. Каждое резюме индивидуально, оно должно быть составлено на конкретную должность. Никто не будет думать за вас, какую работу можно было бы вам предложить. Специалист, который "со скуки – на все руки" производит впечатление некомпетентного работника. Если вы можете работать секретарем-референтом, офис-менеджером, бухгалтером и еще кем-то, напишите на каждую должность отдельное резюме.

Личные данные – возраст, контактные телефоны, электронный адрес, пол, семейное положение.

Около номера телефона укажите домашний он, служебный или сотовый и в какое время лучше звонить. Помните: чем быстрее сотрудник кадрового агентства или отдела кадров свяжется с вами, тем больше у вас шансов обойти ваших конкурентов в получении той или иной работы.

Если вам меньше 20 или больше 35–40 лет, то возраст лучше не указывать, так как вас могут "забраковать", не глядя. Дайте себе шанс – может вам

удастся очаровать работодателя при личной встрече.

Образование – когда и где учились, полученные специальности, присвоенные квалификации, а также ученые степени, звания, награды и призы. Обязательно указать дополнительное образование в виде курсов, семинаров, тренингов, связанных с профессией.

Укажите точные названия учебных заведений и даты начала и окончания учебы. Не стоит указывать аббревиатуру названия ВУЗа. Сейчас появилось очень много новых учебных заведений и эти буквы ни о чем не говорят. МГУ, МФТИ, МИФИ, МВТУ, МГИМО, конечно знают и уважают все.

Укажите курсы повышения квалификации и стажировки, которые непосредственно связаны с профессией. Все, что относится к миру увлечений или "поиску себя" (курсы по имиджу, массажу, рекламе, патентоведению и т.д.), сохраните лучше в своей памяти.

Укажите названия сертификатов, подтверждающих ваше дополнительное образование и профессиональную компетентность.

Выпускники и студенты могут указать тему дипломной работы.

Не следует указывать образование, не имеющее непосредственного отношения к требованиям должности. Не надо упоминать средне специальное образование, если вы впоследствии получили высшее образование того же профиля.

Опыт работы – даты мест работы, название организаций, занимаемые должности, функциональные обязанности. Это главная часть резюме, которую работодатель читает особенно внимательно. Поэтому и вам следует уделить этому разделу побольше времени.

Зачастую приходится сталкиваться со "слепым" резюме, где не отражен профессиональный уровень кандидата, непонятно, что он знает и насколько хорошо умеет делать. На сегодняшний день трудовая книжка также не дает полного представления об уровне квалификации работника.

Опыт работы укажите за последние 5–10 лет в обратном хронологическом порядке.

Начните с последнего места работы. Следует дать не только название организации, но профиль ее работы. Мало написать "производство" или "торговля", обязательно раскройте, чем именно торговала и что конкретно производила компания.

Укажите месяц и год начала и окончания работы, занимаемую должность. Название должности можно указать не в строгом соответствии с формулировкой в трудовой книжке, а так, как требует работодатель. Сейчас много разных должностей с одинаковыми функциями и много профессий с одинаковым названием, требования к которым предъявляются разные.

При перечислении должностных обязанностей, выберите те, которые в большей степени требуются в данной должности. Излагайте свои функции, начиная с главных, заканчивая второстепенным.

Обязательно укажите свои профессиональные достижения: реализованные проекты, завоеванные призы, дипломы и награды.

Если опыт работы менее одного года, лучше ограничится фразой "есть опыт работы".

Профессиональные навыки – подтверждение уровня своей квалификации путем описания всего, что знаете и умеете делать.

Уровень владения компьютером содержит сведения о ваших навыках работы на ПК (пользователь, опытный пользователь, оператор, программист), а также программах, средах, языках, базах данных, с которыми вы работали.

Знание иностранных языков. Укажите все иностранные языки и степень, в которой вы ими владеете. Придерживайтесь следующих формулировок:

- "в совершенстве" – знание языка на уровне носителя, владение синхронным переводом;
- "свободно" – владение последовательным переводом, способность свободно общаться на иностранном языке в рамках любой тематики;
- "хороший" – способность грамотно выразить свои мысли на иностранном языке, а также понять собеседника;
- "разговорный" – общение на бытовом уровне, способность понять несложную речь, донести до собеседника известную информацию;
- "базовый" – знание элементарных основ языка, общение на уровне "Как дела?", "Сегодня хорошая погода", способность понять простой текст.

Владение оргтехникой (мини-АТС, факс, ксерокс и т.д.).

Машинопись. Указать скорость ввода слепым десятипальцевым методом. Стенография.

Практическая психология, служебный этикет и протокол.

Дополнительная информация – данные о том, что имеет непосредственное отношение к предлагаемой работе, но не было указано ранее: наличие собственного автомобиля и водительских прав, сильные личные качества (не более 3-х), занятия спортом и т д. Опытные кадровые специалисты убеждены, что не стоит указывать хобби, вероисповедание, обстоятельства вашей личной жизни и другие сведения, не имеющие отношения к профессии, потому что это может сыграть отрицательную роль.

Зарплата в резюме обычно не указывается, поскольку она, как правило, зависит от результатов собеседования. Но вы вправе указать минимальный уровень желаемой зарплаты, чтобы вас не беспокоили предложениями более низкой ставки.

Дата составления резюме должна быть свежей. Старая дата выдает давность и безрезультатность ваших поисков работы, что побуждает работодателя к решению: "Никто не взял – и ты не бери".

Резюме на английском (или любом другом) языке составляют лишь в том случае, если вы претендуете на вакансию в иностранной компании. В российскую фирму или кадровое агентство следует направлять резюме на русском языке, т.к. оно может попасть к человеку, не владеющему иностранным языком, и в лучшем случае будет отложено в сторону, а в худшем будет выброшено. Исключением могут быть резюме специалистов, свободно владеющих иностранным языком, но и в этом случае лучше следует направить два резюме – одно на русском, другое на иностранном языке.

Образец мини-резюме секретаря-референта
Иванова Наталья Ивановна

Должность:	Секретарь-референт
Возраст:	25 лет
Телефон:	(095) 000-00-00(дом.), (095) 000-00-00 (сл.) e-mail:aaa@aaa.ru
Образование	
2000	– наст. вр. Российский государственный гуманитарный университет (РГГУ)
Специальность:	Документоведение и документационное обеспечение управления.
1998–2000	Государственные курсы иностранных языков
1998	Московский центр делового сотрудничества Курсы секретарей
Опыт работы:	
07.00–10.03	ЗАО "Гном" (производство и реализация лакокрасочных материалов)

Должность:	референт
Обязанности:	ведение документации на русском и англ. яз. (контракты, письма, договоры, счета, таможенные документы), подготовка и проведение переговоров, контроль за прохождением контрактов.
09. 99 – 06.00	ООО "Планета" (рекламно-выставочная деятельность)
Должность:	секретарь
Обязанности:	делопроизводство, прием и распределение телефонных звонков, ведение деловой переписки, работа с клиентами.
Профессиональные навыки:	Английский язык – свободно. Оргтехника. Windows, Word, Excel, Internet Explorer, Power Point.
Адрес:	почтовый индекс, область, город, улица, дом, квартира.
Дата составления резюме.	

К резюме могут быть приложены рекомендательные письма бывших руководителей. Будьте внимательны к гладким положительным формулировкам этих характеристик, так как хитрые предприниматели изобрели тайный код передачи информации и умеют читать между строк. Приведем примеры. "Ее образование позволило ей стать хорошим собеседником" означает "болтушка, отвлекающая всех от работы". "Принимала активное участие в культурных мероприятиях в коллективе" означает "любительница выпить на работе". "Выполняла задания в рамках своих возможностей" означает "безынициативна и ограниченна". "Старалась соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности" означает "но это ей не удавалось". "Служила образцом пунктуальности" означает "блеклая, невыразительная зануда". "Старалась поддерживать хорошие отношения с руководителем" означает "подхалимка". "Мы расстались по взаимному согласию" означает "мы с радостью от нее избавились". "Надеемся, то вы найдете лучшее применение ее знаниям и умениям" означает "видит Бог – нам это так и не удалось".

О составлении профессионального резюме стоит позаботиться заранее, даже если у вас сейчас прекрасная работа, и вы всем довольны. Всегда ищите лучшую работу!

Перечитывайте и шлифуйте свою самохарактеристику, чтобы она как можно лучше отражала ваш профессионализм. Приведенные правила и маленькие хитрости помогут вам составить резюме, которое докажет работодателю, что ему нужны вы и только вы.

ДОКУМЕНТООБОРОТ 3.0

Назначение и область применения программы

Целью данной программы является автоматизация процессов документооборота предприятия. Программа помогает организовать подготовку, учет и контроль исполнения документов на основании действующих стандартов и нормативов, современной технологии делопроизводства.

Программа обеспечивает учет движения входящих, исходящих и внутренних документов между подразделениями организации.

Программа обеспечивает выполнение следующих функций:

Регистрация входящих, исходящих и внутренних документов;

Направление документов в другие подразделения;

Просмотр поступлений документов из других подразделений;

Вынесение резолюций и контроль их исполнения;

Ведение номенклатуры дел подразделения, списание документов в дело;

Оперативное создание документов различного назначения по имеющимся стандартным шаблонам с использованием пакета Microsoft Office 97/2000/XP;

Создание собственных шаблонов документов;

Создание и вывод на печать выходных форм;

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для функционирования программы требуется следующее аппаратное и программное обеспечение:

Персональный компьютер с процессором 486 и выше, емкостью оперативной памяти не менее 16 Мбайт и не меньше, чем 20 Мбайт свободного пространства на жестком диске с установленной на нем ОС Windows 95/98/NT/2000;

Монитор SVGA с разрешающей способностью 800*600;

Сервер баз данных InterBase (версии 6), установленный на компьютере, играющем роль сервера (для сетевой версии);

Клиентская часть InterBase, установленная на компьютерах-клиентах.

По всем вопросам приобретения и распространения данной программы обращаться:

г. Москва, Профсоюзная 3, к. 620, ЗАО "Бизнес-Школа "Интел-Синтез"

для писем 117036, Москва, а/я 10, БШ "Интел-Синтез";

по телефонам: (095) 124-92-22, 129-92-61, 129-92-12

E-mail: roman@top-personal.ru

РЕЧЕВОЕ ОТРАЖЕНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В ПИСЬМАХ-ПРЕТЕНЗИЯХ И ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКЕ

С.Э. Ульянцева

- **ЭЛЕКТРОННАЯ ПЕРЕПИСКА – ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ ДЕЛОВОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ**
- **ЭТИКЕТНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ОТКАЗА**
- **АНАЛИЗ ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ**

Речевое отражение конфликтной ситуации в текстах документов и электронной переписке представляет собой парадоксальное явление. С одной стороны, конфликтная ситуация предполагает вербальную агрессию, с другой – агрессия категорически недопустима в деловой речи. Перед составителем текста встает проблема выбора адекватных речевых средств. Автор может или оставаться в жестких рамках речевого этикета или отразить в тексте свое истинное отношение к проблеме.

Конфликтные ситуации делового общения находят отражение в таких документах, как письмо-претензия, рекламация, требование. Четкой границы между этими жанрами не выявлено, поэтому в дальнейшем все документы этого типа будут именоваться письмами-претензиями. Кроме того, множество служебных вопросов решается посредством электронной почты – это позволяет предварительно обсудить важные детали. Таким образом, одна и та же ситуация сначала получает отражение в электронной переписке, а затем фиксируется на бумажном носителе в виде делового письма. Сравнение электронных писем с традиционными показало существенные различия в речевом наполнении этих документов.

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НАХОДЯТ ОТРАЖЕНИЕ В ТАКИХ ДОКУМЕНТАХ, КАК ПИСЬМО-ПРЕТЕНЗИЯ, РЕКЛАМАЦИЯ, ТРЕБОВАНИЕ

Одной из причин такого различия является отсутствие зафиксированных правил составления электронных писем и строгая регламентация деловой переписки. Участники электронной переписки ориентируются на сложившиеся традиции электронного общения. Рекомендации по составлению электронных писем можно найти пока только на специальных сайтах в Интернете. Исследователи официально-делового стиля начинают изучать электронное письмо, но их деятельность пока не воплотилась в практические рекомендации для работников документной сферы. Так, в пособии М.И Басакова[1] "Как правильно подготовить и оформить деловое письмо" есть глава "Особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой", причем электронная почта характеризуется лишь как способ передачи традиционных деловых писем и ничего не говорится об особенностях стиля и композиции электронного письма. Интересно отметить статью Т.Н. Колокольцевой и О.В. Червинской "Документы XXI века: электронное деловое письмо"[2]. Авторы подчеркивают, что электронные тексты еще не были предметом исследования. В статье проанализированы электронные письма с точки зрения композиционной организации, языковых особенностей и стилевого статуса.

Кроме филологов и документоведов, к электронной переписке обращаются и юристы. В книге А.Г. Серго "Интернет и право"[3] говорится о правовом статусе электронного письма. Автор подчеркивает, что правовую оценку электронному сообщению нужно давать не только по форме, но и по содержанию: неосторожное высказывание может послужить причиной привлечения к ответственности.

Все упомянутые авторы сходятся во мнении, что электронная переписка представляет собой наиболее перспективное направление в развитии делопроизводства и нуждается в правовой регламентации. С этим утверждением нельзя не согласиться, однако необходимо добавить, что к установлению статуса новой коммуникационной технологии, которой является электронная переписка, должны быть привлечены не только юристы, но и специалисты по документной лингвистике: их задача выработать единые требования к языку и стилю электронных документов всех жанров.

Напротив, проблема ведения традиционной деловой корреспонденции (и в частности составления писем-претензий) представлена многи-

[1] Басаков М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо. – М., 2002.
[2] Колокольцева Т.Н., Червинская О.В. Документы XXI века: электронное деловое письмо//Делопроизводство. – 2001. – №1.
[3] Серго А.Г. Интернет и право. – М., 2003.

ми авторами. К этой теме обращались П.В. Веселов[4], М.В Колтунова[5], Н.И. Формановская[6], Э.Я Соловьев[7], М.Ю. Рогожин[8]. Проблема постоянно освещается на страницах журналов "Делопроизводство" и "Секретарское дело". Кроме того, советы по составлению деловых писем мы можем найти и у зарубежных авторов, например в работе "Бизнес-коммуникации: стратегии и навыки" Дж.М. Лэйхиффа и Дж. М. Пенроуза[9], практическом руководстве "Как писать деловые письма" Э. Добсон[10]. Отечественные и зарубежные авторы сходятся во мнении, что несогласие с точкой зрения, возражение, отказ являются неблагоприятными для собеседника речевыми действиями и требуют этикетного оформления посредством специальных формул:

Ê íàøåìó ñîæàëåíèþ, ìû âûíóæäåíû ñîîáùèòü, ÷òî êà÷åñòâî ïîñòàâëÿåìîãî âàìè òîâàðà íå óäîâëåòâîðÿåò òðåáîâàíèÿì...

Ìû îôèöèàëüíî çàÿâëÿåì âàì ðåêëàìàöèîííûé àêò íà...

Ìû âûíóæäåíû âàì îòêàçàòü.

Íå â ìîèõ ñèëàõ âûïîëíèòü âàøó ïðîñüáó.

ß íå â ñèëàõ âàì ïîìî÷ü.

ß íå èìåþ ïîëíîìî÷èé ïîäïèñàòü òàêîé äîêóìåíò.

Ê ñîæàëåíèþ, ìû ïðèäåðæèâàåìñÿ äðóãîãî ìíåíèÿ.

Âàøà ïðîñüáà, ê ñîæàëåíèþ, íå ìîæåò áûòü óäîâëåòâîðåíà.

Î òàêèõ óñëîâèÿõ íå ìîæåò áûòü è ðå÷è.

Ìû íå ìîæåì íè÷åãî îáåùàòü.

В качестве заключительных предлагаются следующие фразы:

Ïðîñèì âàñ íå çàäåðæèâàòü îòâåò...

Ïðîñèì èçâèíèòü íàñ çà çàäåðæêó ñ îòâåòîì...

Ðàññ÷èòûâàåì, ÷òî íàøè çàìå÷àíèÿ áóäóò ó÷òåíû...

Áóäåì ïðèçíàòåëüíû çà ñðî÷íîå âûïîëíåíèå íàøåãî çàêàçà.

Çàâåðÿåì âàñ, ÷òî ìû ïðåäïðèìåì ñðî÷íûå ìåðû äëÿ èñïðàâëåíèÿ ñëîæèâøåãîñÿ ïîëîæåíèÿ.

Некоторые заключительные формулы выступают в качестве юридически значимых компонентов текста:

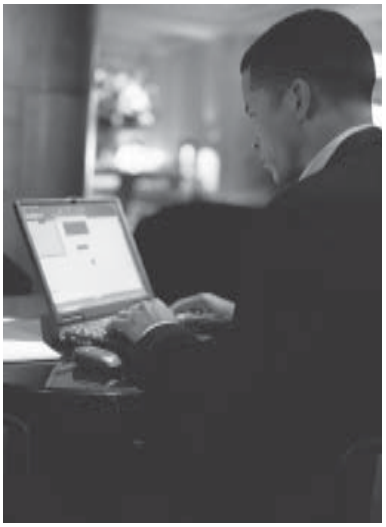
...â ïðîòèâíîì ñëó÷àå âàì áóäóò ïðåäúÿâëåíû øòðàôíûå ñàíêöèè.

Ответ на письмо-претензию нужно формулировать в спокойной манере, без резких выражений:

Ìû äîëæíû èçâèíèòüñÿ çà íåóäîáñòâà, ïðè÷èíåííûå êàê âàì, òàê è âàøèì çàêàç÷èêàì âñëåäñòâèå íåñâîåâðåìåííîé îòïðàâêè ãðóçà.

Авторы пособий советуют придерживаться нейтрального тона: не допускать изъявления чрезмерной любезности, равно как и небрежения, граничащего с грубостью. Письмо должно быть вежливым, строгим и позитивным. Определена и композиция письма-претензии: текст рекомендуется начинать с описания сложившейся ситуации, затем перечисляются предъявляемые претензии, после чего необходимо изложить требования. Концовка письма должна быть позитивной.

В интернет-общении сложилось свое понятие сетевого этикета: так называемый "нетикет" – набор правил, используемых для общения в Сети. Ведущие интернет-сайтов призывают к экономии усилий отправителя и получателя: первый из них заинтересован в том, чтобы написать меньше, но быть понятым собеседником. Баланс интересов и определяет здесь правила хорошего тона. Это, к примеру, пренебрежение правилами грамматики и орфографии. Если же знаки препинания используются, то они большей частью лишь отражают интонацию устной речи: скажем, многочисленные многоточия передают лень, медлительность, сонливость или просто темп речи говорящего. Кроме того, в качестве нормы выступает отсутствие привычных приветствий и этикетных формул, таких как "здравствуйте", "уважаемый", "дорогой" и т. п. Вместо этого письмо рекомендуется начинать словом "привет" либо вообще опускать приветствие или обращение и сразу же переходить к сути дела.



ПИСЬМО ДОЛЖНО БЫТЬ ВЕЖЛИВЫМ, СТРОГИМ И ПОЗИТИВНЫМ

Для анализа было отобрано около 150 документов, принадлежащих крупному российскому банку, двум нефтяным компаниям и небольшой частной фирме. Рассмотренная переписка содержит претензии к стороне, нарушившей принятые на себя обязательства, и требования возмещения убытков. В этих письмах говорится о невыполнении условий контрактов: поставке товара ненадлежащего качества, задержке оплаты поставленного товара или некорректно проведенных платежах.

Электронная почта представляет собой принципиально новую коммуникационную технологию, для которой пока не существует строгой регламентации. Анализ переписки показал, что электронный текст для автора отождествляется с устной речью и в значительной степени отражает эмоциональное состояние пишущего. Отправитель электронного письма свободен в выборе речевых средств, поскольку создаваемый документ не предполагает фиксации: он не регистрируется и не оставляется на хранение. Отсюда возникает спонтанность высказываний, и единственным сдерживающим моментом для пишущего становится задача не выйти за рамки литературного языка. Интересно отметить, что, по данным интернет-издания Gazeta.ru, американские власти уже разработали нормативы и правила архивации офисных электронных посланий: все электронные письма нужно хранить не менее трех лет. Это должно сделать стиль электронных посланий соответствующим деловому общению. Пока подобной регламентации в российских фирмах не существует, обсуждение сложных ситуаций наглядно показывает непринужденность стиля электронного общения. Нами обнаружены следующие примеры прояв-

[4] Веселов П.В. Аксиомы делового письма: Культура делового общения и официальной переписки. – М., 1993.
[5] Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. – М., 2002.
[6] Формановская Н.И. Русский речевой этикет: нормативный социокультурный контекст. – М., 2002.
[7] Соловь□в Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – М., 2003.
[8] Рогожин М.Ю. Документы делового общения. – М., 2003.
[9] Лейхифф Дж.М, Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации: стратегии и навыки. – СПб., 2001.
[10] Добсон Э. Как писать деловые письма. Практическое руководство для всех. – Челябинск, 2000.

ления речевой агрессии в электронной переписке:

Ýòî ïîëíûé áðåä.

ßâíûé ñàáîòàæ.

Óïîìÿíóòûå âîïðîñû íå èìåþò íèêàêîãî îòíîøåíèÿ ê äåëó.

Ïóñòü òå, êòî èõ çàäàþò, âíèìàòåëüíî ÷èòàþò ïðèêàçû – òîãäà è íå áóäåò âîïðîñîâ.

Áóõãàëòåðèÿ âåäåò ñåáÿ íåêîððåêòíî.

Ñàìîâîëüíî ïåðåñìîòðåíà ñóììà ïëàòåæà.

Âîïðîñ ñ÷èòàòü èñ÷åðïàííûì.

Ññûëêè íà äîãîâîð çäåñü íåóìåñòíû.

Âîò è íàäî áûëî ïëàòèòü.

Однако некоторые документы говорят о том, что руководители российских компаний понимают необходимость регламентации электронной переписки. Так, в письме-претензии изложена следующая ситуация. Одним из банковских управлений был разослан проект инструкции для согласования. В ответ было получено сообщение следующего содержания: "Мы ДАВНО уже дали замечания. Разберитесь у себя". На имя отправителя была направлена служебная записка с предложением оформить замечания в установленной форме. Далее в записке говорилось, что отсутствие правильно оформленных конкретных замечаний существенно увеличивает сроки разработки документов и снижает их качество.

Таким образом, можно предположить, что корпоративные кодексы, содержащие этикетные требования делового общения, вскоре пополнятся и правилами ведения электронной переписки.

Теперь обратимся к речевому наполнению писем-претензий. При создании письменного документа автор попадает в ограничивающие его рамки делового этикета. Ему необходимо изложить негативную информацию, не нарушая правил вежливости и не переводя общение в конфликтное. В деловой переписке крупных компаний не найдено примеров речевой агрессии. Негативная информация сглаживается традиционными формулами вежливости. Например, в ответ на письмо, содержащее информацию о невозможности осуществить платеж вовремя, директор фирмы "принимает предложение по отсрочке платежа", благодарит за то, что в его фирме видят потенциального партнера, предлагает помощь в реализации нового проекта. Нами отмечены многочисленные случаи использования таких речевых средств, которые снимают агрессию и нормализуют отношения:

Ìû âûíóæäåíû ñ ñîæàëåíèåì ïðîèíôîðìèðîâàòü âàñ î òîì, ÷òî íàñòîÿùèì ïèñüìîì ìû àííóëèðóåì êîíòðàêò.

Ê ñîæàëåíèþ, äîëæíà ïðîèíôîðìèðîâàòü âàñ î òîì, ÷òî ìû íå ìîæåì âûäåëèòü äîïîëíèòåëüíûé îáúåì ãàçà.

Ñî ññûëêîé íà Âàøè ïèñüìà ïî âîïðîñó ïîñòàâêè ãàçîâîãî êîíäåíñàòà, ÿ ñ ñîæàëåíèåì ñîîáùàþ Âàì, ÷òî íà ñåãîäíÿ ó íàñ íåò äëÿ Âàñ õîðîøèõ âåñòåé. Ìû íàäååìñÿ, ÷òî â îêòÿáðå ñèòóàöèÿ èçìåíèòñÿ ê ëó÷øåì ó, è, âîçì îæíî, ìû äàäèì Âàì ïîëîæèòåëüíûé îòâåò.

Âàøå ðåøåíèå íå âûäåëÿòü ïðîäóêöèþ íà ïðîäàæó ñòàâèò íàøó êîìïàíèþ â çàòðóäíèòåëüíîå ïîëîæåíèå, òàê êàê îòñóòñòâèå ñîáñòâåííûõ ðåñóðñîâ ñûðüÿ íåôòåïåðåðàáîòêè ïðèâåäåò ê ñîêðàùåíèþ çàãðóçêè ïðîöåññîâ íåôòåõèìèè. Âî èçáåæàíèå ýòîãî ìû áóäåì âûíóæäåíû èçìåíèòü óñëîâèÿ äîãîâîðîâ ñ ïîñòàâùèêàìè. Ïðîøó Âàñ âåðíóòüñÿ ê ðàññìîòðåíèþ ýòîãî âîïðîñà.

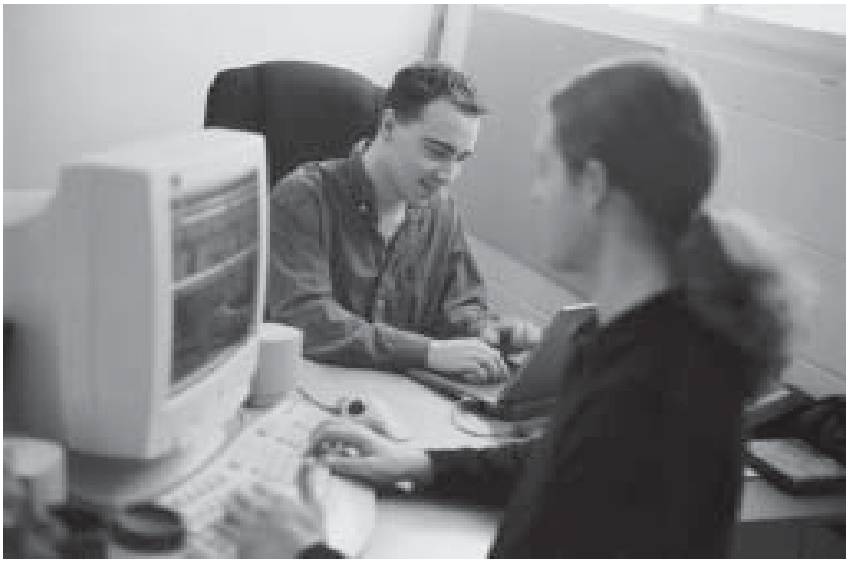
Приведенные отрывки деловых писем являются типичными примерами представления негативной информации в деловой корреспонденции. Очевидна невозможность проявления вербальной агрессии при решении вопросов любой сложности.

Таким образом, рассмотренные примеры наглядно показывают различие в речевом наполнении электронных и традиционных "бумажных" текстов.

Различие между электронными и "бумажными" текстами обусловливается специфичностью "компьютерной" среды, ее техническими особенностями. Высокая скорость передачи послания от адресата к получателю делает электронное общение аналогом устной беседы (отсюда обилие разговорной лексики в электронных письмах).

Современные почтовые программы существенно влияют на композицию электронного письма: они дают возможность создавать письма с использованием точных цитат из предшествующего письма. Ответ на письмо содержит комментарии и дополнения к исходному тексту. Возникает новая вопросно-ответная форма письма – с использованием реплик адресата, где цитируемое суждение и ответ на него выделяются разным цветом/шрифтом.

Подводя итоги, можно сказать, что откровенное проявление враждебности в электронных текстах обусловлено неопределенным статусом интернет-переписки, а композиционные отличия объясняются техническими особенностями "компьютерной" среды. При этом традиционная "бумажная" деловая переписка характеризуется отсутствием эксплицитной агрессии вне зависимости от остроты ситуаций, корректным сдержанным тоном, подчеркнутой вежливостью, преобладанием фактов над оценками.



Статьи предоставлены журналом

КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Г.А. СЕРОВА

РАБОТАЕМ С ШАБЛОНАМИ WORD 2000

- ОБЩИЕ ШАБЛОНЫ
- ШАБЛОНЫ ДОКУМЕНТОВ
- СОЗДАНИЕ НОВОГО ШАБЛОНА

КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РАБОТАЕМ С ШАБЛОНАМИ WORD 2000

Г.А. Серова, к.т.н.

- **ОБЩИЕ ШАБЛОНЫ**
- **ШАБЛОНЫ ДОКУМЕНТОВ**
- **СОЗДАНИЕ НОВОГО ШАБЛОНА**

Шаблоны – это заготовки для документов, которые часто создаются и используются секретарями. Шаблон позволяет уменьшить ввод информации вручную, а следовательно, сократить время на создание документа.

Для создания документа в Word есть более 40 шаблонов. С их помощью можно создавать письма, факсы, отчеты, заметки, резюме, Web-страницы, сообщения электронной почты и другие документы.

Каждый документ Microsoft Word основан на шаблоне. Шаблон определяет основную структуру документа и содержит настройки документа, такие как элементы автотекста, шрифты, макросы, параметры страницы, стили, форматирование и т.д. Существует два основных вида шаблонов – *общие шаблоны* и *шаблоны документов*. **Общие шаблоны** – к ним относится шаблон Normal.dot – содержат настройки, доступные для всех документов. **Шаблоны документа** содержат настройки, доступные только для документов, основанных на этом шаблоне, например, шаблоны записок, факсов, отчетов, писем и т.д. При создании конкретного документа Word позволяет использовать настройки шаблона документа и настройки общих шаблонов. Кроме того, в Word можно создавать шаблоны самостоятельно.

Для выбора шаблона необходимо выполнить команды меню **Файл**, затем **Создать**. В появившемся диалоговом окне **Создание документа** (рис. 1) выбрать одну из вкладок (Общие, Записки, Отчеты, Письма и др.), щелкнув по ней мышью, для дальнейшего выбора нужного шаблона.

Рис. 1. Диалоговое окно ***Создание документа***

По умолчанию новый документ в Word для Windows создается на основе шаблона **Обычный** (Normal). Этот шаблон является универсальным шаблоном для любых типов документов. После запуска программы Microsoft Word при нажатии на панели инструментов кнопки (Создать) или выборе в диалоговом окне **Создание документа** (см. рис. 1) файла **Новый документ** создается новый пустой документ на основе шаблона Normal.dot. Шаблон Normal.dot характеризуются основными параметрами: страницы документа имеют книжную ориентацию и размер, соответствующий формату А4 (210х297 мм); размер верхнего и нижнего полей страницы равен 2,5 см; для основного текста назначен шрифт Times New Roman Cyr и т.д.

Для изменения стандартного форматирования документа необходимо внести изменения в этот шаблон.

Шаблон Normal.dot хранится в папке **Шаблоны** (Templates). Чтобы задать другое место хранения шаблона, в меню **Сервис** выберите команду **Параметры**, перейдите на вкладку **Расположение** и выберите нужную папку хранения шаблона (рис. 2).

Рис. 2. Диалоговое окно ***Параметры***

При создании документа Word предоставляет возможность использовать настройки, которые хранятся в других шаблонах. Для загрузки другого шаблона выберите команду **Шаблоны и надстройки** в меню **Сервис** и в списке **Общие шаблоны и надстройки** установите флажок рядом с предназначенным для загрузки шаблоном (рис. 3).

Если нужный шаблон отсутствует в диалоговом окне, нажмите кнопку **Добавить** (см. рис. 3), найдите и выберите требуемый шаблон, щелкнув по нему мышью, затем нажмите кнопку **ОК**.

Рис. 3. Диалоговое окно ***Шаблоны и надстройки***

После загрузки шаблона характеристики этого шаблона доступны в любом другом документе до окончания текущего сеанса работы с Word. После того как работа с данными настройками будет закончена, в целях рационального использования ресурсов системы убедитесь в том, что шаблон выгружен. Для этого:

1. Выберите команду **Шаблоны и надстройки** в меню **Сервис**.
2. Чтобы выгрузить шаблон без удаления из списка **Общие шаблоны и надстройки**, снимите соответствующий флажок (см. рис. 3).
3. Чтобы не только выгрузить шаблон, но и удалить из списка **Общие шаблоны и надстройки**, снимите соответствующий флажок, а затем нажмите кнопку **Удалить**.

Примечание. Кнопка **Удалить** недоступна, если выделенный шаблон находится в папке автозагрузки.

Word, как уже отмечалось, содержит большое количество встроенных шаблонов. Но в некоторых случаях может возникнуть ситуация, когда необходимо изменить существующий шаблон или создать абсолютно новый шаблон.

Чтобы создать новый шаблон на основе существующего шаблона необходимо:

1. Выбрать из меню команды **Файл**, затем **Создать**.
2. В диалоговом окне **Создание документа** выбрать вкладку (например, Записки), затем шаблон (например, Современная записка на основе которого будет создаваться новый шаблон), далее выбрать переключатель **шаблон** (рис. 4) и **ОК**.

*Рис. 4. Диалоговое окно **Создание документа**, выбор переключателя **шаблон***

На экране появляется форма выбранного шаблона. В нашем примере – служебная записка.

3. Выделите текст, который следует заменить, и введите свой текст служебной записки, определите стили его фрагментов, удалите ненужные строки, отформатируйте документ (рис. 5).

Чтобы удалить элемент подложки (круг, прямоугольник или рамку с обратным адресом), выделите его, а затем нажмите клавишу DEL. Для замены рисунка выделите его, выберите команду "Рисунок" в меню "Вставка", а затем команду "Из файла". Найдите папку, содержащую нужный рисунок, и дважды щелкните по нему мышью.

*Рис. 5. Вид экрана при выборе шаблона **Современная записка***

4. Выберите команды меню **Файл**, далее **Сохранить**.
5. В диалоговом окне **Сохранение документа** (рис. 6) в поле **Папка** будет находиться папка **Шаблоны**. В случае необходимости для хранения создаваемого шаблона может быть использована другая папка. Обратите внимание на то, что в поле **Тип файла** Word автоматически введет **Шаблон документа**. В поле **Имя файла** введите имя шаблона.

Чтобы создать новый шаблон на основе существующего файла необходимо:

1. Открыть существующий или создать новый документ (например, телефонограмма рис. 7).
2. Выбрать команды меню **Файл**, затем **Сохранить как**.
3. В диалоговом окне **Сохранить как** изменить содержимое поля **Тип файла** на **Шаблон документа** (рис. 8), в поле **Имя файла** ввести имя, например, Телефонограмма.
4. Word изменит папку в поле **Папка** на папку, содержащую шаблоны Word, далее выберите кнопку **Сохранить** (см рис. 8).

*Рис. 6. Диалоговое окно **Сохранение документа***

*Рис. 7. Вид экрана документа **Телефонограмма***

Чтобы использовать шаблон, существующий в Word, необходимо:

1. Выбрать из меню команды **Файл**, затем **Создать**.
2. В диалоговом окне **Создание документа** выбрать вкладку (например, **Письма и факсы**). При выборе вкладки **Письма** на экране появляются имена файлов шаблонов, предлагаемых в этой вкладке.
3. Шелкая мышью по файлам шаблонов, в поле **Просмотр** можно

увидеть, как выглядит выбранный шаблон (рис. 9).

Рис. 8. Вид экрана при выборе поля ***Тип файла***

Рис. 9. Диалоговое окно ***Создание документа****, вкладка* ***Письма***

4. Шелкнуть дважды мышью по имени шаблона (например, Современный факс) или выбрать кнопку **OK** (см. рис. 9). Шаблон, на основе которого будет создаваться документ, появится на экране (рис. 10).

Рис. 10. Вид экрана при выборе шаблона ***Современный факс***

Присоединение шаблона к сообщению электронной почты

Word является стандартным редактором для Microsoft Office. Word запускается всякий раз при создании сообщений электронной почты в Outlook. Для того чтобы указать шаблон, который будет использоваться в создании сообщениях электронной почты, необходимо:

1. Выбрать команды меню **Файл**, затем **Создать**.
2. В диалоговом окне **Создать сообщение** выбрать вкладку **Общие**, в ней **Сообщение электронной почты** (рис. 11).

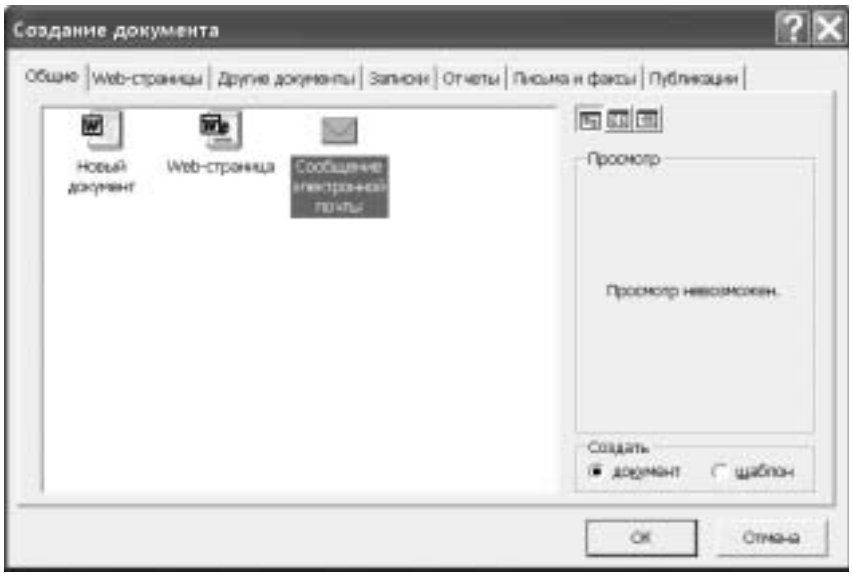


Рис. 11. Диалоговое окно ***Создать сообщение****, вкладка* ***Общие***

3. Щелкнуть мышью в поле текста сообщения.
4. Выбрать команды меню **Сервис**, затем **Шаблоны и настройки**.
5. В появившемся диалоговом окне **Шаблоны и надстройки** (рис. 12) щелкнуть по кнопке **Присоединить**. На экране появится диалоговое окно **Присоединение шаблона**.

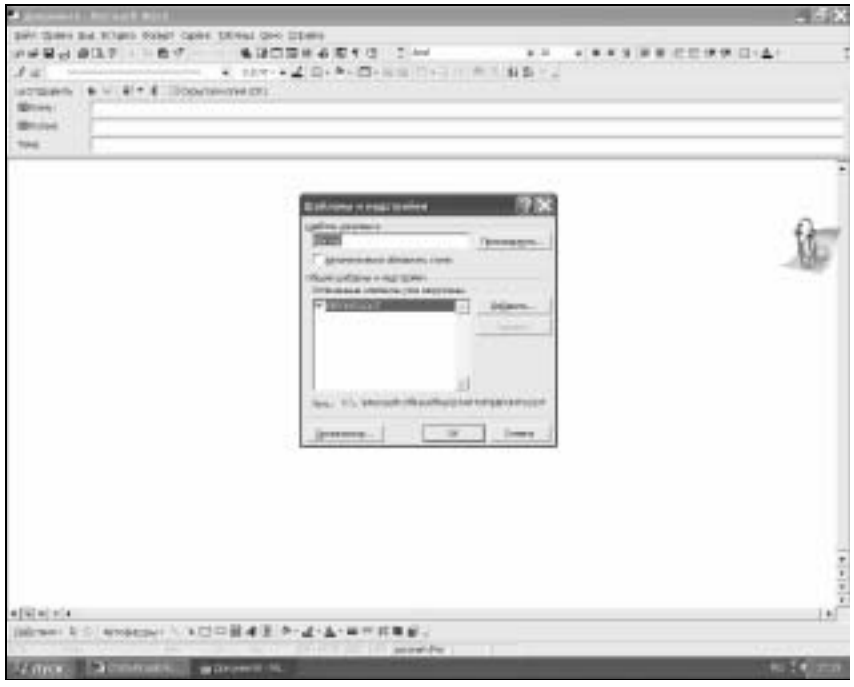


Рис. 12. Вид экрана при выборе команды ***Шаблоны и надстройки***

6. Найти шаблон, который необходимо присоединить к сообщению электронной почты, выделить его и щелкнуть по кнопке **Открыть**.
7. Щелкнуть по кнопке **OK** диалогового окна **Шаблоны и настройки**.

Статьи предоставлены журналом

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

Подписные индексы:
по каталогу Роспечать 80397
по Объединенному каталогу 29657

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ

Е.И. ЕВСЕЕВА

РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА В ОРГАНИЗАЦИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ ВЫСТАВКИ «РЕМПУТЬМАШ»

(ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ)

- МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЫСТАВКА "ПУТЕВЫЕ МАШИНЫ"
- СЕКРЕТАРЬ-РЕФЕРЕНТ – ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ВЫСТАВКИ
- ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРАНСПОРТОМ
- ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ДЕЛЕГАЦИЙ
- ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ДЕЛЕГАТОВ РУКОВОДСТВОМ

М.П. ИЛЮШЕНКО

РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

- ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ДОКУМЕНТОВ
- НАПРАВЛЕНИЕ НА ИСПОЛНЕНИЕ
- СОГЛАСОВАНИЕ
- СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ
- КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

А.В. ПШЕНКО

ОСНАЩЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ

- ОБОРУДОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО РАБОЧЕГО МЕСТА СОТРУДНИКА ОФИСА
- СРЕДСТВА ОРГТЕХНИКИ КОЛЛЕКТИВНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ
- РАБОЧЕЕ МЕСТО СЕКРЕТАРЯ
- ОБОРУДОВАНИЕ ЭКСПЕДИЦИИ
- ОБОРУДОВАНИЕ АРХИВА

Г.Н. ШАПОШНИКОВ

ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА И РАЗВИТИЕ СРЕДСТВ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

- ЭТАПЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ РЕВОЛЮЦИИ
- ПОЯВЛЕНИЕ ОПТИЧЕСКОГО ТЕЛЕГРАФА
- ЭЛЕКТРОМАГНИТНЫЙ СТРЕЛОЧНЫЙ ТЕЛЕГРАФ
- ТЕЛЕГРАФНЫЕ АППАРАТЫ С.МОРЗЕ
- ЭЛЕКТРОСВЯЗЬ В РОССИИ

РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ-РЕФЕРЕНТА В ОРГАНИЗАЦИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ ВЫСТАВКИ «РЕМПУТЬМАШ»

(ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ)

Е.И. Евсеева

- **МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЫСТАВКА "ПУТЕВЫЕ МАШИНЫ"**
- **СЕКРЕТАРЬ-РЕФЕРЕНТ – ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ВЫСТАВКИ**
- **ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРАНСПОРТОМ**
- **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ДЕЛЕГАЦИЙ**
- **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ДЕЛЕГАТОВ РУКОВОДСТВОМ**

В 2003 году на Калужском заводе "Рempутьмаш" состоялась 9-я выставка-ярмарка "Путевые машины".

Первая выставка-ярмарка проводилась в 1995 году. Она была приурочена к 50-летию завода и на ней были представлены путевые машины только калужского производства.

Первая выставка имела не столько коммерческий, сколько информационно-ознакомительный характер. Руководство завода и Главного управления пути МПС России приняло решение организовать ее, чтобы показать работникам путевого хозяйства железных дорог, что появилось нового в путевом машиностроении за последние годы, а работникам высшего звена, заместителям начальников дорог по пути, специалистам центрального аппарата МПС обсудить направления развития и перспективы путевого машиностроения, обменяться мнениями с представителями науки и иностранных фирм.

Выставка имела успех и было принято решение о ежегодном проведении на базе предприятия выставок с участием производителей и потенциальных потребителей путевых машин.

Со времени проведения первой выставки ее характер изменился. Ее необычность заключается в том, что гостям выставки парк путевых машин демонстрируется в строгом технологическом порядке в реальном действии. Такого показа путевой техники нет нигде в мире.

В 2003 году на девятой выставке "Путевые машины" свою продукцию представили уже 78 крупных, средних и совсем небольших фирм из России, стран СНГ, а также Австрии, Германии, Чехии, Словакии, Франции, Англии, Дании.

Законы рыночной экономики требуют от предприятия, желающего работать стабильно, производить конкурентоспособную продукцию, не жить прошлыми заслугами, а постоянно развиваться, идти в ногу со временем. Одним из условий этого является выпуск новых, более качественных и усовершенствованных изделий.

Именно этим законом руководствуется калужский завод "Рempутьмаш". Каждый год на ставшей традиционной Международной выставке-ярмарке "Путевые машины" он представляет свои новинки.

Выставка-ярмарка имеет основной целью завязать новые деловые связи, укрепить старые партнерские отношения, познакомиться с новой продукцией и информацией, встретиться с единомышленниками и конкурентами, обсудить с представителями своей отрасли и смежных отраслей новые тенденции в производстве и продаже товаров и услуг. Но, прежде всего, участие в подобных выставках – это уникальный шанс установить контакт с потенциальными заказчиками, собравшимися в одном месте. Россия слишком велика и объехать ее – удовольствие дорогое и довольно продолжительное по времени. А участие в выставке фирм ближнего и дальнего зарубежья делает ее привлекательной вдвойне.

В работе выставки принимают участие руководители Министерства путей сообщения Российской Федерации, железные дороги России и СНГ, ГУП Калужский завод "Рempутьмаш" МПС России, заводы путевого машиностроения, научные и конструкторские организации в области путевого машиностроения, зарубежные фирмы.

Участниками выставки стали и руководители учебных заведений, готовящих кадры для работы на железных дорогах. От качества подготовки специалистов, безусловно, зависят сроки службы техники, состояние путей, а значит, и безопасность движения. Новая техника предъявляет новые требования к тем, кто будет ею управлять.

Процесс подготовки завода к выставке – длительный и требующий привлечения различных специалистов и сотрудников завода. В нем принимают участие все цеха основного и вспомогательного производства ГУП КЗ "Рempутьмаш". Самое активное участие в подготовке и проведении выставки принимает секретарь-референт.

Для обеспечения своевременной подготовки и проведения выстави на заводе издается приказ за подписью генерального директора "О подготовке и проведении выставки "Путевые машины". Распорядительная часть приказа делится на пункты. В каждом пункте указывается исполнитель (структурное подразделение, должностное лицо), предписываемое действие и срок исполнения. К приказу имеется приложение: "Мероприятия по подготовке и проведению выставки". Документ разрабатывается и подписывается директором по маркетингу и заместителем технического директора и утверждается генеральным директором. Он оформляются в виде таблицы:

№№ п/п	Наименование мероприятий	Срок исполнения	Исполнитель
1	2	3	4
1	Разработать список заводов, организаций и Фирм, приглашенных принять участие в выставке	30.05.2003	Нач.ЭИО Савеличев И.А.

До начала выставки и в период ее проведения секретарь-референт является информационным центром. К нему поступают все телефонные звонки с вопросами об условиях проведения выставки, о датах проведения, времени открытия выставки, к кому обратиться с тем или иным вопросом на предмет участия в ней и т.д. Секретарь обязан дать самую исчерпывающую информацию по каждому интересующему вопросу.

Секретарь-референт принимает по факсимильной связи заявки на участие в выставке и передает их ответственному исполнителю.

Наибольшие нагрузки падают на секретаря-референта с момента приезда участников выставки.

Встреча участников выставки проходит **централизованно**: с этой целью заводские автобусы круглосуточно дежурят на городских железнодорожных станциях. За день до начала выставки арендованные предприятием автобусы в сопровождении гидов (работников предприятия) встречают участников выставки в Москве у МПС. Представители, сопровождающие автобусы, ответственные за встречу участников выставки во время следования автобуса в назначенный пункт сообщают по мобильному телефону секретарю в приемную о количестве человек, которые едут в автобусе, и времени отправки автобуса из Москвы. Секретарь, в свою очередь, сообщает об этом ответственным за питание участников выставки и за их размещение в гостиницах. Тем самым обеспечивается оперативность размещения в гостинице и организация питания.

Секретарь-референт распределяет и планирует транспорт для встречи делегаций иностранных фирм в аэропортах г. Москвы. Для этого он просматривает письма от инофирм, поступившие по факсимильной связи, в которых указан состав делегации, аэропорт, в который они прилетают, время прибытия и номер рейса. В зависимости от количества членов делегации секретарь-референт планирует, какой вид транспорта отправлять для встречи: машину марки "Волга", "Газель" или "Баргузин".

На секретаря падает также ответственность за организацию питания иностранной делегации (секретарь-референт оповещает заведующую столовой о количестве и времени прибытия иностранных гостей).

В дни заезда участников выставки в гостиницах дежурят регистраторы, сверяющие по спискам прибывших представителей от разных организаций. При необходимости в списки вносятся коррективы (например, вместо одного представителя приезжает другой), о чем сообщается секретарю. Секретарь вносит эти поправки в список рукописно и на следующий день утром вносит все изменения в список на компьютере. В результате этой работы у секретаря-референта есть информация о том, какие делегации и в каком количестве прибыли на выставку.

В дни проведения выставки у всех сотрудников, задействованных в организации проведения выставки, ненормированный рабочий день.

Секретарь приходит на работу к 7:00, чтобы принять участие в утренней планерке, где обсуждаются задачи на текущий день. В 20:00 секретаря-референта подменяет **дежурный**, который дежурит на рабочем месте секретаря-референта всю ночь до его прихода утром. Это делается на случай приезда участников выставки ночью, или ночного прибытия экспонатов организаций для демонстрации их на выставке.

Если делегации приезжают за несколько дней до выставки, то секретарь-референт организует прием делегаций руководителем завода (генеральным директором) или его заместителями.

В дни выставки секретарь имеет полный пакет информационно-справочных документов:

- "Список участников выставки "Путевые Машины" в виде таблицы.

№№ п/п	Наименование организации. Ф.И.О. участников	Должность	Гостиница	№ комнаты в гостинице	Столовая	Примечание
1	2	3	4	5	6	7
1.	Юго-Восточная железная дорога Холуев Юрий Алексеевич	Зам. нач. ДРП	ОКА	2	Кафе «КАМИН»	

- Буклет выставки, в котором можно найти перечни выставочных экспонатов, адреса предприятий и фирм – участников выставки.
- Программа выставки-ярмарки, в которой по дням расписаны мероприятия с указанием времени начала их проведения и окончания.
- Регламент совещаний и переговоров на выставке "Путевые машины", который также представлен в виде таблицы.

Тематика переговоров	Дата, время, место проведения	Организации	Ведущий
1	2	3	4
Вопросы сотрудничества	16-00-16-20	Фирма «Жейсмар»	Зам. министра В.Н. Сазонов

Открытие выставки обычно проходит на площади перед заводоуправлением и начинается с приветствия участников выставки министром путей сообщения (или одним из его заместителей). Затем с приветственным словом выступают губернатор Калужской области и генеральный директор Государственного Унитарного Предприятия Калужский завод "Рем-путьмаш". Министр путей сообщения разрезает ленту и выставка считается открытой.

После открытия выставки посетители и участники знакомятся с экспонатами, устанавливают деловые контакты.

Секретарь-референт в день открытия постоянно находится на своем рабочем месте и является связывающим звеном между организаторами выставки. Кроме того, он организует все необходимые транспортные поездки.

Второй день выставки – это в основном день переговоров с отечественными и зарубежными фирмами, подведение итогов конкурса на лучший экспонат, представленный на выставке.

Переговоры проходят в кабинете генерального директора. Секретарь готовит кабинет для переговоров, раскладывает необходимое количество рекламных проспектов, проверяет наличие минеральной воды на столе и т.д.

На таких приемах принято организовать чай, кофе. Секретарь зака-

зывает необходимый ассортимент в столовой. После окончания переговоров секретарь-референт убирает посуду и готовится к встрече следующей делегации. Таких приемов в день может быть 7-8 с разным количеством участников (3-4 человека).

В течение всех дней проведения выставки секретарь-референт участвует в оперативных совещаниях, которые проходят в 16:00, в составе директора по маркетингу, помощника директора, начальника отдела кадров, начальника транспортного цеха и секретаря-референта. На таких совещаниях планируется транспорт (уточняется, кто из участников выставки уезжает, в какой день, кто-то приезжает на 2-й день выставки и их необходимо встретить заводским транспортом), какие поездки планируются в течение дня и т.д.

Все сведения об отправке транспорта находятся у секретаря-референта, так как ему приходится обеспечивать перемещение участников выставки и их отъезд.

Наиболее насыщенный последний день выставки, когда разъезжается основная масса ее участников. Секретарь-референт обеспечивает прием руководителем предприятия делегаций перед их отъездом, организует их доставку в аэропорты и на вокзалы. Генеральный директор предприятия проводит в этот день совещание с директорами дочерних предприятий, для них секретарем-референтом размножается необходимая документация и раздается перед совещанием.

Таким образом, в момент проведения выставки меняется вид деятельности секретаря-референта. Она вся направлена на безупречное обеспечение и обслуживание его участников, которые постоянно обращаются к секретарю-референту за различными справками.

Секретарь-референт в период проведения выставки является во многом его организационным звеном и от него требуется большая собранность и проявление всех необходимых профессиональных качеств: оперативность, вежливость, безупречное знание регламента.

РОЛЬ СЕКРЕТАРЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

М.П. Илюшенко

- ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ПРОСМОТР ДОКУМЕНТОВ
- НАПРАВЛЕНИЕ НА ИСПОЛНЕНИЕ
- СОГЛАСОВАНИЕ
- СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ
- КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

Издавна на аппарат управления возлагаются задачи: быть простым, дешевым, квалифицированным без каких-либо признаков волокиты. Эти задачи призвано решить быстрое и качественно исполнение документов, которое, в конечном счете, обеспечивает эффективность управленческой деятельности.

Основой функционирования делопроизводственной службы является поток документов, проходящий через учреждение, т.е. его документооборот. Одна из задач службы ДОУ, секретаря заключается в том, чтобы документ не задерживался на участках его обработки.

На всех стадиях бытования документа – составление его проекта, получения или отправления – он находится в поле зрения секретаря, который должен обеспечить исполнение документа в установленный срок. Для этого необходимо прежде всего правильно определить направление его движения.

Для входящих документов важным моментом является рациональное распределение документов при их получении на следующие группы: регистрируемые и нерегистрируемые (в соответствии с перечнем нерегистрируемых документов), адресованные руководителю, структурным подразделениям, общественным организациям, выделить письма граждан и с пометкой "лично". В зависимости от степени централизации регистрации регистрируемые документы, адресованные структурным подразделениям регистрируются в канцелярии или в соответствующих подразделениях.

Документы на имя руководителя и в адрес учреждения без указания конкретного адресата направляются на предварительное рассмотрение, которое осуществляют помощники руководителя, секретари-референты.

Служба ДОУ или секретарь (небольшое учреждение, фирма) должны стремиться избежать той практики, которая сложилась и продолжает быть незыблемой, когда руководству направляется абсолютное большинство документов. Однако многообразие межотраслевых связей, сложность процессов управления, изменяющаяся экономическая конъюнктура лишает возможности руководителя принять оперативное решение по частному вопросу. Прямое направление документов к исполнителям освобождает руководителя от рассмотрения второстепенной информации, документ оперативно включается в управленческий процесс исполнителя.

ПРЯМОЕ НАПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ К ИСПОЛНИТЕЛЯМ ОСВОБОЖДАЕТ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТ РАССМОТРЕНИЯ ВТОРОСТЕПЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Исходя из оценки содержания документа и установленных обязанностей работников, документы распределяются по структурным подразделения и исполнителям и таким образом происходит формирование и направление документопотоков.

Рационально, когда руководитель рассматривает лишь часть документов. Как правило, ему направляются документы правительственных и вышестоящих организаций, документы многоаспектные, содержание которых затрудняет их направление в структурные подразделения, документы по принципиальным вопросам деятельности, запросы депутатов, материалы прессы. В учреждении необходимо иметь перечень документов, рассматриваемых руководством в соответствии с распределением обязанностей.

Для участия в организации движения документов секретарь должен хорошо знать документацию учреждения, задачи и функции его структурных подразделений. При направлении документа, рассмотренного руководителем, на исполнение секретарь должен руководствоваться его резолюцией, которая излагается по схеме: кому-что-когда.

Кому – указывается фамилия исполнителя или фамилии нескольких исполнителей. Лицо, названное в резолюции

первым, является главным исполнителем. При этом следует иметь в виду, что при определении исполнителей руководствуются не принадлежностью их к одному подразделению, а тем, чтобы вопрос, подлежащий разрешению, входил в перечень функций этих лиц. Соблюдение такого правила обеспечит быстрое и квалифицированное разрешение поставленных вопросов, избавит исполнителей от решения вопросов, не входящих в их компетенцию.

Что – излагается характер исполнения документа.

Когда – устанавливается срок исполнения предписываемых действий.

В соответствии с резолюцией секретарь при наличии нескольких исполнителей размножает документ с тем, чтобы специалисты одновременно приступили к его рассмотрению. У главного исполнителя остается подлинник, копии или выписки из документа передаются исполнителям, указанным в резолюции. Секретарь не должен допускать массового тиражирования документа без практической в этом надобности.

Непосредственное участие принимает секретарь и в прохождении внутренних и исходящих документов. Специалист готовит проект документа. В подготовку документа входит сбор, обработка, систематизация, обобщение необходимой информации и выработка предложений. Исполнитель готовит документ в двух экземплярах: первый экземпляр – адресату, второй – визовый. Факсимильные сообщения и телефонограммы составляются в одном экземпляре.

Секретарь проводит согласование (визирование), представляет документ на подпись руководителю, проверяет оформление подготовленных документов (наличие даты, подписи, виз, приложений, если они есть), отправляет адресату. Застенографированную запись текста со слов руководителя секретарь расшифровывает, редактирует и оформляет документ.

ИСПОЛНИТЕЛЬ ГОТОВИТ ДОКУМЕНТ В ДВУХ ЭКЗЕМПЛЯРАХ: ПЕРВЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР – АДРЕСАТУ, ВТОРОЙ – ВИЗОВЫЙ

Секретарю приходится оформлять разнообразные документы. Поэтому он должен знать требования государственного стандарта к расположению и оформлению всех реквизитов конкретного вида документа. Наиболее часто секретарь печатает, а нередко и самостоятельно по указанию руководителя или специалиста составляет служебные письма. Они должны быть оформлены профессионально и грамотно. Секретарь принимает участие и в подготовке приказа. Он собирает визы должностных лиц, с которыми согласован документ, юрисконсульта, заверяет копии приказов и выписок из них, осуществляет рассылку внутри учреждения. Первый подписанный и завизированный экземпляр приказа подшивается в дело.

Секретарь должен знать и специфику оформления протокола. Вместе с руководителем он составляет повестку, формирует списки участников и приглашенных, рассылает эти документы, а также тезисы докладов и проект решения (постановления). Секретарь записывает ход обсуждения вопросов, затем редактирует протокол, определяет, какое количество копий или выписок из протокола надо заготовить, организует их изготовление. Заверяет своей подписью и посылает тем должностным лицам, которые должны выполнять принятые решения.

ПРАВИЛА, КОТОРЫМИ ДОЛЖЕН ПОЛЬЗОВАТЬСЯ СЕКРЕТАРЬ: ПОСТОЯННЫЙ ПРОСМОТР РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНЫХ КАРТОЧЕК, ФИКСАЦИЯ ХОДА ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ, ЛАКОНИЧНОСТЬ ЗАПИСЕЙ

В организации эффективного исполнения документов большую роль играет контроль их исполнения, ведение которого является важнейшей обязанностью секретаря. Он должен руководствоваться перечнем контролируемых документов, инструкций по делопроизводству, должностными инструкциями специалистов.

Все документы должны исполняться в сроки, указанные в резолюции руководителя в самом документе, независимо от того, в какой форме указан этот срок (директивно или в виде просьбы). Правила, которыми должен пользоваться секретарь: постоянный просмотр регистрационно-контрольных карточек, фиксация хода выполнения задания, лаконичность записей.

Сочетание прямой и обратной связи (контроль) основное условие своевременного и качественного исполнения документов.

ОСНАЩЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ

А.В. Пшенко

- **ОБОРУДОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО РАБОЧЕГО МЕСТА СОТРУДНИКА ОФИСА**
- **СРЕДСТВА ОРГТЕХНИКИ КОЛЛЕКТИВНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ**
- **РАБОЧЕЕ МЕСТО СЕКРЕТАРЯ**
- **ОБОРУДОВАНИЕ ЭКСПЕДИЦИИ**
- **ОБОРУДОВАНИЕ АРХИВА**

Поскольку работа большинства сотрудников офиса связана с получением, созданием документов, их хранением, то можно составить примерный перечень типового технического оснащения офисного рабочего места, в том числе и секретаря.

Для создания документов в настоящее время используются две технологии.

Во-первых, возможно заполнение уже установленных форм документов или написание проекта документа от руки. Для этого каждый сотрудник должен иметь средство письма: шариковую, капиллярную или чернильную ручку любой модификации. Следует только знать, что чем больше приходится писать, тем более "мягким" должно быть средство письма; пока идеальным бюрократическим подарком остается чернильная ручка с золотым пером.

Во-вторых, составление документа непосредственно на компьютере. Компьютер, как и телефон, может быть персональным не только по терминологии, но и по смыслу, т.е. иметь только одного хозяина или быть средством коллективного пользования. Для подготовки текстовых, табличных документов пригоден практически любой современный компьютер стандартного оснащения: устройства для чтения дискет и лазерных дисков, клавиатура, манипулятор. В качестве манипулятора может использоваться "мышь", трекбол, сенсорный экран, электронный планшет.

Важными характеристиками производительности компьютера при работе с документами обладают величина оперативной памяти и емкость жесткого диска, так как новые версии офисных приложений (программ) становятся все более требовательными именно к этим показателям, а с работами по распознаванию текстов успешно справляются и 486 процессоры.

Каждое рабочее место должно иметь оперативный объем носителей информации: запас чистой бумаги, бланков, дискет и средства их хранения. Необходимы лотки, а то и настольные этажерки для хранения бумаги. Ящики в столе должны позволять убирать в них коробки с дискетами, лотки с ручками, карандашами (для правки текстов, надписания дискет и т.д.), скрепками, маркерами и др. "мелочью". Обязателен ящик, приспособленный для хранения папок с бумажными документами, лучше подвесного хранения, и соответственно папки **с системой крепления** в них документов (скоросшиватели). Для организации личной работы выпускается большое количество разновидностей настольных календарей, папок для визиток, папок для размещения удобным для поиска, каскадным способом контрольных карточек, карманных и настольных органайзеров, более десятка разновидностей скрепок и др. зажимов для бумаги, кнопок, карманных степлеров и др. оргтехники. Целесообразно иметь степлеры и дыроколы, различающиеся производительностью (толщина пробиваемых листов, количество пробиваемых отверстий).

Если предполагается работа только с компьютером, может быть оборудовано специальное рабочее место – "компьютерный уголок".

Но значительная часть оргтехники не нужна каждому сотруднику в течение длительного времени, поэтому такие офисные средства вполне могут быть общими или для нескольких рабочих мест, или в целом на структурное подразделение.

Средствами оргтехники **коллективного пользования** может быть не только принтер, "ксерокс", телефакс, шредер, но и один из компьютеров, дооснащенный сканером, факс-модемной платой для выхода в Интернет и др. аксессуарами.

Рационально сочетание малопроизводительной оргтехники на рабочих местах и высокопроизводительной, но и более массивной, дорогой и реже используемой – в коллективном пользовании.

Кроме офисных столов необходимы шкафы и стеллажи для хранения дел и справочной литературы. Вероятно, не лишним окажется и металлический шкаф для сейфового хранения документов ограниченного доступа.

Рабочее место **секретаря структурного подразделения** или секретаря руководителя, связанных с обработкой больших массивов документной информации, должно быть и соответственно оснащено оргтехникой.

РАБОЧЕЕ МЕСТО СЕКРЕТАРЯ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ИЛИ СЕКРЕТАРЯ РУКОВОДИТЕЛЯ ДОЛЖНО БЫТЬ И СООТВЕТСТВЕННО ОСНАЩЕНО ОРГТЕХНИКОЙ

Во-первых, при наличии в структурном подразделении секретаря или иного сотрудника, ответственного за работу с документами, техника коллективного пользования (принтеры, телефакс, копировальный аппарат и др.) для более продуктивной организации ее использования, своевременной замены сменных печатающих картриджей, организации ремонта должна быть в ведении этого сотрудника. Наличие секретаря подразделения делает возможным использование телефонного коммутатора с одной линией выхода вовне организации.

Рабочее место секретаря подразделения должно быть оснащено ручными, механическими или электронными системами (картотечные ящики, персональный компьютер) для фиксации и контроля за документами, полученными сотрудниками подразделения и находящимися у них на исполнении. Не лишней может оказаться и пишущая машинка (электрическая или механическая) для машинописного заполнения бланков с точным и мелким графлением, при отказе компьютерной техники, например, из-за вирусной атаки или особой секретности подготавливаемого документа.

Не менее оснащенным должно быть и рабочее место секретаря руководителя, прямой обязанностью которого является осуществлять его информационное обслуживание. Средства личной оргтехники: ручки, карандаши у секретаря должны быть в рабочем состоянии и как, бумага с запасом, так как у посетителей, членов совещаний их может не оказаться в нужный момент, а техническое обеспечение переговоров и совещаний его должностная обязанность. Необходим секретарю и портативный диктофон, позволяющий быстро и качественно готовить протоколы и решения совещаний и почти вытеснивший стенографисток.

Для осуществления телефонной связи секретарский аппарат должен иметь много функций: кроме подсоединения секретарь-директор, отключающего телефон секретаря при снятии трубки на аппарате директора, не будет излишеством функция автодозвона, запоминания наиболее часто используемых номеров, автоответчик.

Секретарю в качестве личного средства оргтехники нужны: быстрый и тихий лазерный или струйный принтер, шредер для оперативного уничтожения конфиденциальной информации. Как правило, секретарь хранит большое количество документов, копий, проектов и справочников, которые должны быть оперативно представлены руководству, соответственно шкафы для хранения этой информации должны быть достаточно емкими и защищенными (запирающимися) от постороннего доступа при отсутствии секретаря на рабочем месте.

Специально должны быть оборудованы **службы делопроизводства** и офисный архив.

В службе делопроизводства на участке (столах) обработки поступающей и отправляемой корреспонденции должны быть, в зависимости от количества этой корреспонденции, средства для вскрытия упаковки: нож для веревок, ножницы для пакетов, специальные приспособления (ручные, механические) для вскрытия конвертов, вплоть до автоматических линий при сотнях конвертов в день.

Для отправки почты используются весы, так как оплата почтовых отправлений производится по весу, конверты различных форматов, оберточная бумага, шпагат и т.д. Для обработки сотен почтовых отправлений имеются высокопроизводительные, но дорогие и крупногабаритные листоподборочные, франкировальные (складывающие листы), адресовальные и штемпелевальные машины.

Поскольку служба делопроизводства ведет, как правило, централизованный учет, регистрацию документов, то совершенно необходимы картотечные ящики для формирования регистрационно-справочных картотек. Это будет необходимо, пока компьютерные технологии не станут давать гарантии долговременной сохранности документной информации близкие к абсолютным.

Для распределения почты и др. документов по структурным подразделениям хорошо себя зарекомендовали подвесные полки с ячейками, применяемые и в отделениях связи.

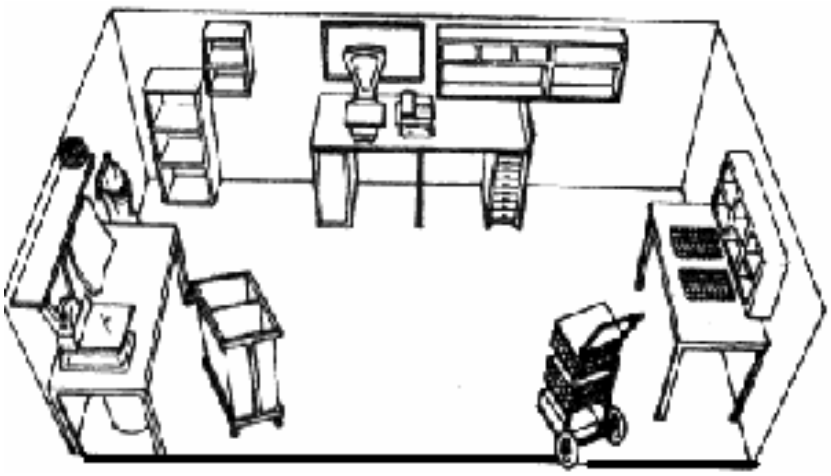


Рис. 1. Оборудование небольшого офиса для обработки корреспонденции

Для хранения больших массивов дел помещение службы делопроизводства должно быть оснащено шкафами, лучше элеваторного типа с двигающимися в вертикальном направлении полками или стеллажами "компактус", также передвигающимися на рельсах. Оба варианта позволяют экономить площади, выделяемые под хранение документов, и обеспечивают быстрый доступ к необходимой полке или стеллажу. На случай отключения электричества обе системы, как правило, имеют и ручной привод.

Офисные **архивы** должны быть оборудованы в соответствии с требованиями Архивной службы и повышенной пожарной опасностью архивохранилищ. Каждое помещение должно иметь все возможные продублированные средства пожаротушения: от пенных огнетушителей, песка и брезента, до систем дымоулавливания. Электропроводка и выключатели выполняются также в пожаробезопасном варианте.

К специфическим архивным техническим средствам можно отнести гигрометры и психрометры для измерения влажности помещений. Нужны и термометры, так как при ком-

Рис. 2. Стеллаж передвижной для хранения документов в рабочих помещениях и архиве

натной температуре без охлаждения слишком коротка жизнь пленочных носителей информации.

Архивы должны быть обеспечены не только стеллажным оборудованием, лесенками, чтобы доставать дела с верхних полок, но и оргтехникой для обработки документов: подшивки, нумерации дел, связывания их в связки или упаковки в картонные архивные коробки. Крепкие нитки, шило, легкая электродрель, кованная "архивная" игла, шипованные напаличники обычная оргтехника архивариуса.

Для задач архивного хранения компьютерной информации хотя бы один компьютер должен быть укомплектован устройством записи или перезаписи лазерных дисков (CD дисков).

Если фирма ведет активную рекламную политику, издает малотиражные, но многостраничные методические материалы, то без средств оперативной полиграфии (настольной издательской системы) обойтись трудно. Если проводятся презентации, конференции, научно-практические семинары и заседания совета директоров и др. совещания, то конференц-зал следует оборудовать не только звукоусиливающей аппаратурой но и компьютерным проектором с большим демонстрационным экраном. Для этих же целей, а также как мобильную информационную систему, в компьютерный парк следует включить несколько портативных компьютеров – ноутбуков.

Рис. 3. Внутреннее устройство офиса кабинетного типа

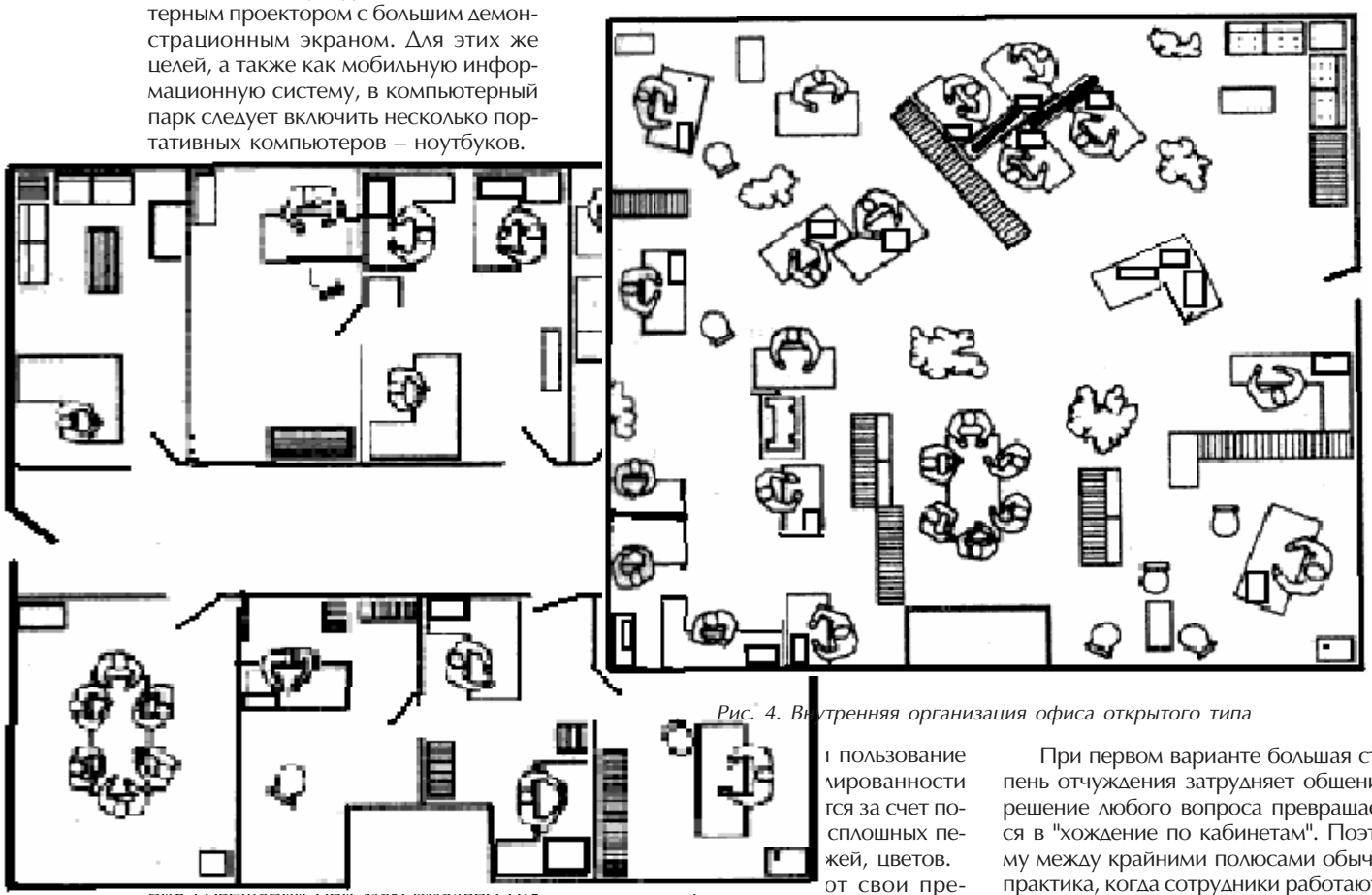


Рис. 4. Внутренняя организация офиса открытого типа

ı пользование
лированности
гся за счет по-
сплошных пе-
жей, цветов.

от свои пре-
имущества и недостатки: при втором варианте необходима большая внутренняя дисциплина, ведь сотрудник весь день на виду, мимо него постоянно кто-то проходит, слышно, как работают принтеры и сканеры, ведутся телефонные переговоры!

При первом варианте большая степень отчуждения затрудняет общение, решение любого вопроса превращается в "хождение по кабинетам". Поэтому между крайними полюсами обычна практика, когда сотрудники работают в общей комнате по двое-трое или целыми подразделениями, расставив столы и технику по своему усмотрению, а руководителям подразделений выделяется кабинет. Специальные невысокие полупрозрачные перегородки между рабочими местами в российских учреждениях пока исключение из правил.

ния совещаний они максимально открыты, для этого используются прозрачные легкие двери, стены также полностью или в значительной степени прозрачны. Рабочие места (столы) сотрудников, оргтехника коллективного пользования размещаются таким образом, чтобы минимизировать трудности

ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА И РАЗВИТИЕ СРЕДСТВ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Г.Н. Шапошников, к.и.н. доцент УрГМА

- **ЭТАПЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ РЕВОЛЮЦИИ**
- **ПОЯВЛЕНИЕ ОПТИЧЕСКОГО ТЕЛЕГРАФА**
- **ЭЛЕКТРОМАГНИТНЫЙ СТРЕЛОЧНЫЙ ТЕЛЕГРАФ**
- **ТЕЛЕГРАФНЫЕ АППАРАТЫ С.МОРЗЕ**
- **ЭЛЕКТРОСВЯЗЬ В РОССИИ**

Решающим фактором развития человеческого общества является информация и ее высшая форма – знание. Как справедливо отметил Д. Робертсон, предел производства информации был тем решающим моментом, который препятствовал прогрессу и приводил к смене эпох. В истории человечества было несколько инноваций, которые приводили к информационным взрывам, и в конечном итоге, к смене цивилизации: изобретение языка, письменности, книгопечатания[1].

Первая информационная революция в истории человечества была связана с появлением языка, развитием устной речи, ее запоминанием. Она породила и свои методы передачи сообщений – акустические, оптические и световые сигналы: голосом, дробью барабанов, ударами колокола, огнем (системой костров) и др. В рамках родоплеменной общественной организации эти методы передач на расстояние в основном удовлетворяли потребностям.

Вторая информационная революция была связана с появлением письменности. Технология письма сначала на твердых (камни, дерево и береста, глиняные таблички), а затем и на мягких (папирус, бумага) носителях колоссально увеличила объемы передаваемой информации. Можно сказать, что усложнился сам тип исторической деятельности: трансляция знаний стала впервые осуществляться не через устные предания, а через тексты. Этот качественный скачок в развитии социальных отношений стал одной из предпосылок создания архаических государств. Возникновение государственности привело к новому виду сношений на дальние расстояния – регулярной государственной почте. Так, гонцы в империи Дария могли преодолеть расстояние до 380 км за сутки, немногим меньше – до 300–330 км – могли одолеть гонцы в государстве Чингизидов[2]. Скорость и точность передачи информации уже тогда рассматривалась как важнейшее условие поддержания стабильности и безопасности.

Изобретение книгопечатания дало третью информационную революцию, которая радикально изменила культуру, производство и саму систему власти. Печатный станок впервые объединил интеллектуальную и деловую элиту Европы, позволил оперировать единовременно доступным объемом информации в 10, в 17 степени бит[3]. Это и создало основу формирования рыночных отношений, явилось важнейшей предпосылкой складывания индустриального общества. "Взрывное" разрастание информации потребовало совершенствования средств передачи данных. Уже во второй половине XVIII в. выяснилось, что почтовые сообщения не удовлетворяют потребностям общества. XVIII в. в европейской истории знаменовался бурными событиями: шел генезис капиталистических отношений, разворачивался промышленный переворот, назревала эпоха новых буржуазных революций. В этих условиях информация не только служила важным подспорьем принятия государственных решений, но впервые в истории сама стала товаром, который покупался, фальсифицировался, подвергался массовой перлюстрации и цензуре. Почта в известной степени гарантировала конфиденциальность и сохранность корреспонденции, но серьезно проигрывала в скорости передачи сообщений. Уже в конце XVIII в. предпринимаются попытки ускорить передачу информации при помощи различных технических усовершенствований.

Самый ранний пример этого – внедрение оптического телеграфа во Франции в период Великой французской революции. В Париже революционное правительство придавало особое значение получению известий с границ, и летом 1794 г. была введена в строй первая в мире линия оптического телеграфа конструкции Шаппа. Никому не известный механик Клод Шапп предложил оригинальное устройство быстрой передачи информации при помощи семафорных зна-

[1] См.: Робертсон Д. Информационная революция. // Информационная революция: наука, технология, экономика. Реферат. Сб. – М., 1993. С. 17.

[2] См.: Пайпс Р. Россия при старом режиме. – М. С. 36. Первоначально почта создавалась исключительно для государственных нужд, но впоследствии ее услугами стало пользоваться все население. По сути, сложилось две почты: обычная, которой пользовалось население, и скоростная, предназначенная для передачи важных государственных посланий и распоряжений. Последние передавались специальными курьерами (фельдъегерями, правительственными курьерами и др.) В XVII-XVIII вв. документы особой важности, подлежащие скоростной пересылке получили название депеш (от фр. Depecher – торопить, отправлять срочно.) В России наиболее быстрый способ переправки почтовых сообщений был связан с военной фельдъегерской службой, которая появилась в период правления Павла I.

[3] См.: Ракитов А. И. Россия в глобальном информационном процессе и региональная информационная политика. // Информационная технология и информационная политика. – М. 1994. С. 8.

ков. Для этого строились специальные станции, которые принимали и передавали сигналы в видимом спектре сигнальщика. Летом 1796 г. во Франции была введена в строй первая в мире линия оптического телеграфа конструкции К. Шаппа. Она включала 23 станции (смотровые вышки) между Парижем и Лиллем. При хорошей погоде сообщение из 30 слов из портового города до столицы страны достигало за один час, в то время как гонец преодолевал это расстояние за сутки[4]. Эта скоростная по тем временам форма передачи информации получила название тахиграф (скорописатель), а несколько позже появился новый термин – телеграф (дальнопись).

Преимущества оптических телеграфов в начале XIX в. по сравнению с другими видами передачи информации были настолько неоспоримы, что, несмотря на значительные затраты по их устройству, они широко использовались в Европе. История сохранила хрестоматийный пример использования оптических телеграфов для военных целей. В 1809 г. разразилась очередная франко-австрийская война. Австрийцы 9 апреля 1809 г. вторглись в немецкие земли, которые в то время находились под юрисдикцией Франции. Король Баварии Максимилиан бежал из своих владений и просил срочной помощи у Парижа через систему телеграфа. Уже 11 апреля французские полки вошли в Баварию, где их никто не ждал, а 16 апреля – освободили г. Мюнхен – такой быстрой реакции на изменение международной ситуации Европа еще не знала[5]. Не случайно писатель А. Дюма вложил восхищение работой телеграфа в уста одного из героев романа "Граф Монте-Кристо": "Мне иногда приходилось видеть в яркий день, на пригорке, эти вздымающиеся кверху черные суставчатые руки, похожие на лапы жука… Эти странные знаки, так четко рассекающие воздух и передающие за 300 лье неведомую волю человека, сидящего за одним столом, другому человеку, сидящему в конце линии за другим столом"[6]. К середине XIX в. все европейские страны имели системы оптических телеграфов. Особенно широкое распространение они получили в Англии.

В России оптические телеграфы стали строиться в 20-е – 30-е годы XIX в. Первая линия была устроена в 1824 г. между Петербургом и Шлиссельбургом. В 1834–1839 гг. была сооружена самая длинная линия оптического телеграфа в мире между Петербургом и Варшавой. Она протянулась на 1200 километров и включала 149 станций. Время прохождения сигнала занимало 18 минут[7]. Линия обслуживалась военными и предназначалась только для срочных правительственных депеш. Этот телеграф действовал до 1854 г.

В общей сложности оптические телеграфы прослужили около 60 лет, после чего настал момент, когда они уже не могли удовлетворять возросшие требования общества. В середине XIX в. в Европе уже полным ходом шла индустриализация, быстро развивалась торговля, постоянно менялась политическая ситуация. Быстрая и скрытая передача информации на дальние расстояния стала важнейшим условием жизни европейцев, и как никогда до этого встал вопрос о скорости, надежности, достоверности и секретности при передаче данных. Ни почта, ни оптический телеграф эти требования не удовлетворяли. Лучшие научные и деловые силы Европы были брошены на решение этих задач, в результате получили развитие электромагнитный телеграф, телефония, радио.

Опыты по использованию электричества для передачи сигналов на расстояние предпринимались с начала XIX в. К этому времени были изучены свойства магнетизма, статического электричества, способность электроразрядов распространяться по изолированному проводнику с большой скоростью.

Английский физик Ф. Роландс в 1806 г. проводил работы по изучению статического электричества в области телеграфирования. Однако, из-за отсутствия хороших изоляционных материалов и высокого напряжения, они не получили практического применения.

В 1809 г. немецкий физик С. Земмерлинг попытался создать электрохимический телеграф. Для этого он использовал эффект разложения воды с помощью тока. В его громоздкой установке приемное устройство состояло из 35 сосудов с водой, обозначенных соответствующими буквами и цифрами. В каждом сосуде помещалась пара электродов. Замыкание этой или иной цепи на передающей станции вызывало выделение пузырьков в сосудах принимающего устройства. Изобретение Земмерлинга, несмотря на рекламу, не вышло из стадии опытов из-за дороговизны и ненадежности[8].

Электростатические и электрохимические опытные телеграфы были первыми попытками использовать проводное электричество для передачи информации. Эпоху электрической телеграфии открыл электромагнитный телеграф. В 1820 г. датский физик Г.Х. Эрстед обнаружил, что электрический ток в прямолинейном проводнике может отклонять магнитную стрелку. Впоследствии этот эффект и был использован в создании телеграфной аппаратуры.

Первый электромагнитный стрелочный телеграф, пригодный для эксплуатации, был изобретен русским ученым Павлом Львовичем Шиллингом. Демонстрация его состоялась 21 октября 1832 г. в Петербурге. Заслуга П.Л. Шиллинга состоялся в том, что он создал особый мультипликатор как индикатор электромагнитных импульсов. Это позволяло осуществить быструю передачу информации с наименьшим количеством проводов и простым определением буквы при отклонившейся стрелке[9]. Изобретение П.Л. Шиллинга успешно применили в 1836 г., когда была проложена подземная кабельная линия в здании адмиралтейства в Петербурге. Отметим, что строительство и эксплуатация железных дорог явились мощным стимулом для распространения телеграфа, т.к. скоростная передача информации была необходимым условием их нормальной работы. Первая линия стрелочного телеграфа была проложена в Англии уже в 1838 г., т.е. через 6 лет после изобретения его П.Л. Шиллингом. Она пролегла между станциями Лондон и Уэст-Дрейтон. В 1840 г. телеграфное сообщение было установлено на Блекуэльской железной дороге, а в 1841 г. – на маршруте от Лондона до Глазго.

Российский император Николай I интересовался вопросами телеграфии и был знаком с опытами П.Л. Шиллинга. Путешествуя по Англии в 1844 г., он изучил и вопросы устройства телеграфных линий. Более всего его поразил факт передачи телеграммы из одного города в другой и получения ответа на нее всего за 2 минуты. Вернувшись в Россию, он приложил немало усилий для развития телеграфии[10]. В это время работы над усовершенствованием электромагнитного телеграфа продолжил русский физик

[4] См.: 150 лет русскому телеграфу. Сб. ст. – М. 1982. С. 8.
[5] См.: Гамель. Исторический очерк электрических телеграфов. – СПб. 1886. С. 6–7.
[6] См.: Дюма А. Граф Монте-Кристо. (ром. Пер. с фр.) – М. 1989. С. 125.
[7] См.: Виткевичюс П.П. Развитие электросвязи в Литве. – Вильнюс.1972. С. 14–15.
[8] С м.: Румпф К. Г. Барабаны, телефоны, транзисторы. – М. 1974. С. 17.
[9] См.: Марцениценен С.И. Новиков В.В. 150 лет отечественному телеграфу. – М.1982. С. 7–8.
[10] См.: Гомель. Ук. Соч. с. 4.

Б.С. Якоби, который смог создать более совершенные аппараты. В 1839 г. он изобрел пишущий телеграфный аппарат, а в 1845 г. – стрелочный телеграф синхронно-синфазного действия. Применение этого принципа движения механических частей передатчика и приемника позволяло передавать буквы и цифры без применения какого-либо условного кода. Передающий и приемный аппараты соединялись одним линейным проводом, обратным проводом служила земля. Переданная буква или цифра указывалась вращающейся стрелкой на циферблате. Принцип синхронно-синфазного вращения механизмов впоследствии широко использовался в телеграфии более ста лет. В 1850 г. Б.С. Якоби создает буквопечатающий синхронно-синфазный аппарат[11]. По проекту Б.С. Якоби были построены первые в России телеграфные линии: в 1841 г. – между Зимним дворцом и Главным управлением путей сообщения, в 1843 г. – между Царским Селом и Петербургом (на этой линии в 25 км были применены подземные кабели); в 1845-1846 гг. – между Петербургом, Гатчиной и Петергофом.

Однако стрелочные аппараты не получили развития. Уже в 50-е годы XIX в. в мировой телеграфии ведущую роль заняли аппараты Морзе, производительность которых была в 10 раз выше стрелочных. В 1836 г. американский изобретатель С. Морзе запатентовал свой телеграфный аппарат. Здесь информация передавалась при помощи длинных и коротких импульсов, перфорирующих бумажную ленту посредством электромагнитного реле. Им же создан и код, известный ныне как азбука Морзе. Интересно, что С. Морзе, художник по первому призванию, изобрел такие соотношения между комбинациями точек и тире и их буквенными соответствиями, что и сегодня, опираясь на достижения информатики, это едва ли можно сделать лучше[12]. Аппарат Морзе был впервые внедрен в 1844 г. в США, на трассе между Балтимором и Вашингтоном. После этого частные телеграфные компании очень быстро установили сообщения между важнейшими экономическими центрами этой страны. Уже в 1849 г. общая протяженность телеграфных линий в США составила более 18 тысяч километров. Появилась техническая возможность телеграфных сообщений между континентами. 7 августа 1858 г. был открыт подводный кабель, соединяющий Америку с Европой. В этот день из Нового света были отправлены первые телеграммы в европейские столицы, содержащие котировку валют на Нью-Йоркской бирже. С этого момента телеграф стал ведущим видом скоростной передачи деловой информации, прочно вошел в быт европейца. Были основаны крупные телеграфные агентства: "Айджин Хевес" в Париже (1835 г.), "Ассошиэйтед Пресс" в Нью-Йорке (1848 г.), "Телеграфное бюро компании Вольф" в Берлине (1849 г.), "Телеграфная компания Рейтер" в Лондоне (1851 г.). Несколько позже возникает и первое международное агентство в России – "Северное телеграфное агентство".

Телеграф превратился в средство экономической и политической власти. Британская империя использовала телеграф для управления доминионами, для этого она в 60-х – 70-х годах XIX в. использовала кабельные сети протяженностью 209 тыс. километров. Еще в большей степени, чем раньше, сообщение, передаваемое по телеграфу, становилось товаром. Это потребовало дальнейшего совершенствования техники телеграфии. В 1858 г. инженер Ч. Уинстон запатентовал быстродействующий телеграфный аппарат с автоматической передачей корреспонденции, и примерно в это же время появился буквопечатающий синхронный аппарат профессора Д. Юза. Эти аппараты подняли производительность передачи информации в десятки раз по сравнению с аппаратом Морзе, значительно расширили дальность действия телеграфа[13]. Создание быстродействующих телеграфных аппаратов различных систем и дальности действия завершило техническое перевооружение средств связи. Теперь телеграф вполне соответствовал скорости, надежности, достоверности и конфиденциальности передачи сообщений. В результате развернулась четвертая информационная революция. Электрические телеграфы, а позднее телефоны и радио увеличили объемы передаваемой информации на 2-3 порядка, тем самым открыли дорогу в индустриальное общество.

В России интерес к телеграфии как к наиболее быстрому способу передачи информации появляется только в 50-е годы XIX в. В ходе Крымской войны 1853–1856 гг. в нашей стране сооружается первый магнитный телеграф, соединяющий Петербург с Севастополем. В 1854 г. при Военном министерстве создается телеграфный корпус, цель которого – строительство и эксплуатация телеграфных линий, а в 1855 г. правительство принимает "Положение о приеме и передаче телеграфных депеш по электромагнитному телеграфу". В этом документе электросвязь объявлялась государственным делом. Строительство даже небольших частных телеграфных линий, в отличие от Европы, не поощрялось. Официальной датой рождения электросвязи в России следует считать 15 апреля 1855 г., когда было открыто телеграфное сообщение на линии Москва – Петербург. Вслед за ней были построены магистрали Петербург – Варшава, Москва – Киев, Киев – Одесса, Москва – Казань и другие. В 1858 г. протяженность телеграфных линий России составляла уже 9,8 тыс. километров при 44-х станциях, снабженных аппаратами Морзе. Еще большее развитие российская электросвязь получила в 60-е годы. Если в 1863 г. телеграфные линии России протянулись на 26,3 тыс. верст, то в 1873 г. – уже на 55,6 тыс. верст. Количество аппаратов за это время увеличилось с 589-х до 1683-х (причем 76 из них были скоростными буквопечатающими аппаратами Юза), а количество телеграмм возросло с 816 тыс. до 3431 тыс. штук в год[14] . Поражают и темпы распространения телефонии. В 1883–1917 гг. количество абонентов только городских телефонных станций увеличилось в стране в 300 раз.

Отметим еще один интересный момент. Каждая информационная революция и появление новых средств передачи данных заметно расширяли и усложняли процесс делопроизводства. Ведение регулярных почтовых сообщений потребовало реорганизации всего документооборота, создания специальных экспедиций по приему и обработке документов. На наиболее скоростной вид передачи того времени – телеграммы –

[11] См.: Яроцкий А.В. Основные этапы развития телеграфии, зарождения электроавтоматики и кодоимпульсной техники. – М.; Л. 1963. С. 37–38.

[12] На это обратил внимание инженер и популяризатор истории техники К. Румпф. В частности, он отметил интересную деталь: самый короткий сигнал в своей азбуке – одну точку – С. Морзе дал не первой букве алфавита, как поступали до него все изобретатели, но букве "Е" – наиболее распространенной в европейских языках. См.: Румпф К.Г. Барабаны, телефоны, транзисторы. С. 20.

[13] О скорости передачи на данных аппаратах в начале XX в. (когда на них применялись ручные подзаводы и корректировка) можно судить по следующему факту: телеграфист средней квалификации передавал на Морзе 15 слов в минуту, на Юзе – 36 слов, на Уинстоне-60 слов, на Бодо-150. См.: Мускабит Ф.Г. История телеграфа. Пг. 1919. С. 19.

[14] См.: Развитие связи в СССР. 1917-1967 гг. – М. 1967. С. 26.

стали ссылаться при ведении деловых и банковских операций, судебных тяжбах и др. Это потребовало их правильного юридического оформления и фиксирования в специальных журналах учета. В последней четверти XIX столетия телеграммы становятся официальным документом.

Современному читателю может показаться странным факт негативного отношения части чиновников к внедрению телефонов. В России это явление получило довольно широкое распространение, поскольку прибавило больше оперативной работы служащим. Как отмечал известный специалист в экономике электросвязи нач. XX в. профессор П. Осадчий, все земские служащие говорят, что с появлением телефона служить стало гораздо сложнее, т.к. они стали получать гораздо больше поручений. Даже при отъезде из дома их находят и часто прерывают приятельскую беседу[15]. Данное обстоятельство привело к тому, что уже в 80-е гг. во всех банках, заводских конторах, канцеляриях госорганов были заведены специальные книги учета входящих и исходящих телефонелл (так тогда называли телефонограммы). После этого работники уже не могли сослаться на то, что не поняли приказа или просьбы из-за плохой слышимости.

Сегодня мы переживаем очередную информационную революцию, связанную с распространением компьютеризации и внедрением интеллектуальных технологий. Объемы информации, которые единовременно могут быть предоставлены пользователю, составляют порядка 1025 степени бит[16]. Одновременно усложняется и весь процесс делопроизводства, постоянно уточняются стандарты. Задача правильного заполнения документа, соблюдения всех требований в его оформлении, рациональной постановки документооборота продолжает оставаться актуальной.

[15] См.: Осадчий П. Десятилетие земских телефонов в России.1899-1909 гг. – СПб. 1910. С. 14.
[16] См.: Ракитов А. И. Россия в глобальном информационном процессе и региональная информационная политика. С. 8.

ОБУЧЕНИЕ

ОБУЧЕНИЕ

ОБУЧЕНИЕ

М.И. ДОДОНОВА, Е.А. ЕФИМЕНКО

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОК

- **НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОК**
- **УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ**

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РАЗРАБОТКИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОК

М.И. Додонова, доц., **Е.А. Ефименко,** РГГУ

- **НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОК**
- **УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ**

Информационно-справочные документы – подавляющее большинство документов, которые отправляются из учреждений и фирм и направляются им; они носят вспомогательный характер по отношению к организационно- распорядительным документам и не всегда требуют исполнения. К ним относятся: справки, докладные и объяснительные записки, сводки, обзоры, акты, письма, телеграммы и телефонограммы.

Справки – документы, содержащие описание или подтверждение тех или иных фактов, событий.

Они составляются по заданию руководителя организации, структурного подразделения, вышестоящего органа управления или по просьбе сторонней организации. Справки могут являться основой для издания распорядительных документов, а также принятия каких- то управленческих решений.

Справки бывают двух видов: информационные и удостоверяющие какой-либо факт или событие и выдаются заинтересованным лицам и учреждениям.

Удостоверяющие справки наиболее многочисленные и имеют массовое распространение, поэтому, как правило, представлены в трафаретной форме. Их составление в нашу задачу не входит.

Справки информационного характера отражают индивидуальные ситуации и могут носить инициативный характер или предоставляться по запросу.

Оформление информационных справок должно соответствовать установленным требованиям. Однако, в зависимости от того, является ли документ внутренним или направляется за пределы организации, оформление справок имеет свои особенности.

Внешние справки, направляемые за пределы организации, оформляются по типу общего бланка на чистом листе бумаги. Внутренние справки оформляются на чистом листе бумаги также по типу общего бланка.

В состав формуляра внешней информационной справки, оформляемой на бланке, входят следующие реквизиты:

- название вида документа;
- дата;
- индекс;
- место составления;
- адресат;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись.

В некоторых случаях при составлении внешних справок требуются визы, если их содержание требует дополнительного согласования.

После названия организации – автора документа, через два межстрочных интервала указывается вид документа прописными буквами – СПРАВКА – и впечатывается в общий бланк центрованным способом, а на листе бумаги оформляется от границы левого поля.

Дата информационной справки дается цифровым способом (12.07.2003). Она является датой подписания, располагается через 2 интервала ниже названия вида или над ограничительной линией в бланке.

Индекс справки проставляется на одной строке с датой и может состоять из порядкового номера, номера структурного подразделения и номера дела по номенклатуре дел, куда подшита копия справки, (1 02-07/14) или просто порядковый номер 14. Если справка оформлена не на бланке организации, порядковый номер можно не указывать.

Реквизит "Место составления или издания" указывает на место составления справки и должно соответствовать действующим Почтовым правилам.

ã. Ïåíçà
***
Ïîñ.Óëàíîâî
Êîñòðîìñêîé îáë.

Адресат оформляется в верхнем правом углу и формулируется с учетом принятой системы адресования, служебного этикета. Например, адресование организации или структурному подразделению оформляются в именительном падеже:

Âîëîãîäñêèé ìåáåëüíûé êîìáèíàò
Ïëàíîâî-ýêîíîìè÷åñêîå óïðàâëåíèå
***

Адресование первому руководителю или его заместителям формулируется в дательном падеже, причем в наименование должности включается полное наименование организации:

Íà÷àëüíèêó óïðàâëåíèÿ
ìàðêåòèíãà ÇÀÎ "Ðåãàòà"
Í.Í. Ñëàâêîìó

Адресование конкретному должностному лицу формулируется следующим образом:

ÎÎÎ "Ñâåòëàíà"
(èìåíèòåëüíûé ïàäåæ)
Âåäóùåìó ñïåöèàëèñòó
Ê.Å. Ïðîíèíó
(äàòåëüíûé ïàäåæ)

СПРАВКИ – ДОКУМЕНТЫ, СОДЕРЖАЩИЕ ОПИСАНИЕ ИЛИ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ТЕХ ИЛИ ИНЫХ ФАКТОВ, СОБЫТИЙ

Заголовок к тексту информационной справки оформляется в левом верхнем углу через 2–3 межстрочных интервала после реквизита "место составления" и должен, как правило, отражать краткое содержание справки. Он обычно начинается отглагольным существительным с предлогом "О" или "Об" и не должен превышать 3–5 строк, напечатанных через один интервал. Например,

Î ïîäãîòîâêå è ìîíòàæå
äåêîðàöèé ê ïðàçäíèêó
ñïåêòàêëÿ "Ëåë"

При подготовке проекта справки необходимо тщательно отредактировать ее содержание с точки зрения:

- полноты и достоверности фактов и сведений;
- правильности оформления адресата и телефонов, других средств обратной связи;
- точности датирования;
- соблюдения уровня подписания.

Все это означает лишь одно – справка не должна вызвать дополнительных вопросов и тем более последующей разъяснительной переписки.

Текст справки может быть представлен в виде таблицы, если характер информации легко укладывается в табличную форму или подразделен на разделы и подразделы согласно логике изложения содержания, а также сплошного связного текста или сочетания этих форм.

При использовании таблицы ее оформление должно отвечать требованиям ГОСТ 1.5-2002.

Подпись оформляется через 2–3 межстрочных интервала и должна соответствовать общим требованиям, предъявляемым к этому реквизиту документа. Она включает наименование должности лица, подписавшего документ, его личную подпись и расшифровку подписи, которая печатается без скобок, строчными буквами на уровне последней строки в наименовании должности. Инициалы располагают перед фамилией.

Ãëàâíûé ñïåöèàëèñò	ïîäïèñü	Ðàñøèôðîâêà ïîäïèñè	È.È. Êèì

Уровень подписания внешней информационной справки определяется инструкцией по делопроизводству или передается на рассмотрение руководства – это может быть руководитель организации, ее заместитель, либо ответственный исполнитель, непосредственный автор документа.

Пример оформления внешней информационной справки

Àäìèíèñòðàöèÿ
Èâàíîâñêîé îáëàñòè
Êîìèòåò ïî äåëàì àðõèâîâ
Ãîñóäàðñòâåííûé àðõèâ

Çàâåäóþùåìó îòäåëîì
ñîöèàëüíîé çàùèòû
íàñåëåíèÿ Ïåòðîâñêîãî ðàéîíà
Èâàíîâñêîé îáëàñòè
À.Í. Êðèíîâó

ÑÏÐÀÂÊÀ
30.01.2001 ¹ 2
ã. Èâàíîâî

Î íàëè÷èè äîêóìåíòîâ
ïî òðóäîâîìó ñòàæó çà 1941–1950 ãã.

Â äîêóìåíòàõ Ãîñóäàðñòâåííîãî àðõèâà Èâàíîâñêîé îáëàñòè èìåþòñÿ äîêóìåíòû, ïîäòâåðæäàþùèå òðóäîâîé ñòàæ ãðàæäàí, ðàáîòàâøèõ â 1941–1950 ãã. íà ñëåäóþùèõ ïðåäïðèÿòèÿõ è îðãàíèçàöèÿõ Ïåòðîâñêîãî ðàéîíà:

Çàâîä ðàñòî÷íûõ ñòàíêîâ – çà 1943–1945 ãã.
Çàâîä ðåìîíòà ñåëüñêîõîçÿéñòâåííîé òåõíèêè – çà 1941–1944 ãã.
Ìàøèíîòðàêòîðíàÿ ñòàíöèÿ – çà 1948–1950 ãã.
Êîëõîç "Ñâîáîäíûé ïóòü" – çà 1941–1948 ãã.

Äèðåêòîð àðõèâà *Ïîäïèñü* Ð.Ï. Ñóêîíöåâ

Пример оформления внутренней информационной справки

Ìîíòàæíûé öåõ
Íà÷àëüíèêó öåõà
Ñ.Â. Êàðïîâó

ÑÏÐÀÂÊÀ
10.08.2004

Î ïðîâåäåíèè èíâåíòàðèçàöèè

ÒÅÑÒ

Çàì. íà÷àëüíèêà öåõà ëè÷íàÿ ïîäïèñü Ñ.Ì. Ìàòâååâà

Внутренняя информационная справка, составляемая по запросу руководства, оформляется на чистом стандартном листе бумаги с угловым расположением реквизитов по образцу общего бланка.

В формуляр этой справки входят следующие реквизиты:

- наименование структурного подразделения;
- наименование вида документа (справка);
- дата;
- индекс (номер);
- заголовок (может не указываться, если, например таблица имеет самостоятельный заголовок);
- адресат;
- текст;
- подпись.

Студентам дается задание для самостоятельной работы: составить и оформить разновидности информационных справок по предлагаемым управленческим ситуациям.

Ситуация 1

Учебно-методическое объединение вузов Российской Федерации по образованию в области историко-архивоведения запросило у Московского государственного университета культуры и искусств сведения о наличии и эффективности использования в учебных и научно-практических целях компьютеров.

В письме УМО просило прислать следующие сведения к 24 июля текущего года:

- количество компьютерных классов;
- количество компьютеров, используемых в учебных целях;
- количество учебных часов, отведенных на учебные программы по курсам;
- количество студентов, обучающихся на основе компьютерных программ;
- перечень учебных дисциплин с применением компьютеров;
- организация промежуточной аттестации студентов в компьютерном классе.

По указанию ректора института справка о наличии и использовании компьютеров в учебных целях в 2003–2004 гг. была подготовлена деканом экономического факультета И.И. Карской, завизирована зав. учебно-методическим отделом О.Н. Сарковой, преподавателем дисциплины "Документационное обеспечение управления" Е.И. Стаднюк и отправлена

за подписью проректора по учебной работе проф. Г.Т. Васина.

Справку подготовить в табличной форме и на бланке организации.

Ситуация 2

Зам. генерального директора Российского транспортного агентства "Международные перевозки" А.М. Перов 23 ноября текущего года поручил директору департамента снабжения и сбыта агентства К.П. Лучко и главному бухгалтеру А.С. Воронец подготовить к 1-му января следующего года сведения о количестве и номенклатуре офисной мебели, приобретенной для управления агентства в первом полугодии текущего года. В поручении также указывалось на необходимость дать сведения в справке о стоимости мебели в рублях и валюте, а также номера помещений агентства, где была установлена приобретенная мебель. Справку представить к 26 ноября текущего года в виде таблицы.

Справка была подписана директором департамента 25 ноября текущего года.

На справке имеется виза А.С. Воронец и отметка об исполнителе поручения менеджере Н.Р. Ускове. К справке были приложены: счет-фактура и договор поставки мебели салоном "Гранада" на склад агентства.

Ситуация 3

Министерство экономического развития и торговли РФ 12 ноября текущего года обратилось с просьбой к Госкомсвязи РФ предоставить информацию о развитии телефонной сети в России.

Зам. председателя Госкомсвязи 15 ноября текущего года поручил директору информационно-аналитического департамента подготовить соответствующую справку. В подготовленном документе были приведены следующие данные:

1. По общему количеству телефонов Россия занимает 4-е место в Европе (около 30 млн. абонентов).

2. Телефонная плотность в России составляет 20 телефонов на 100 жителей (США – 60).

3. Госкомсвязи РФ проинформировал Минэкономразвития и торговли, что им разработана концепция развития отечественных телекоммуникаций, вопрос о которой будет рассматриваться Правительством России в IV квартале текущего года.

Справка была адресована в Департамент прогнозирования Минэкономразвития РФ за подписью зам. председателя Госкомсвязи Р.О. Тамаркина, исполнителем документа является ведущий специалист информационно-аналитического отдела О.Т. Гусева.

Ситуация 4

Московская Государственная консерватория подготовила справку в Министерство культуры Правительства Москвы об участии в X Международном фестивале "Музыкальные собрания".

В справке содержалась информация о том, что 19 мая текущего года в Малом зале Консерватории будет осуществлена постановка мелодрамы Е. Фомина "Орфей". 20 и 25 мая в Большом зале Консерватории будут проведены концерты русской музыки XVIII-XX веков, в которых примут участие камерный оркестр "Музыка веков", ансамбль старинной музыки "Клавесин".

Спонсорами программы выступают: представительство компании "Фольксваген" в Москве, компания "Лукойл", отель "Редисон Славянская", институт "Открытое общество", австрийская авиакомпания.

Информационными спонсорами программы являются: газеты "Финансовые известия", "Московские новости", еженедельник "Аргументы и факты". Справка на имя министра культуры РФ была подготовлена проректором консерватории профессором А.Я. Дашевским 1 апреля текущего года и завизирована 31 марта исполнительным директором фестиваля Н.В. Самуйлович.

Ситуация 5

Коммерческий директор АО "Регина" подготовил 3 октября 2003 года справку на имя генерального директора ОАО "Сибирский кедр" с обоснованием задержки погашения задолженности за поставленные товары по договору поставки № 21\5 от 31 июля текущего года в связи с задержкой проведения банковских операций в Мурманском отделении Инвестиционного банка.

К справке был приложен график погашения задолженности

в новые сроки, подписанный главным бухгалтером компании Г.С. Мироновой 1 октября 2003 года.

В графике указывались сроки оплаты и суммы задолженности.

На графике имеются грифы согласования руководителей компании

"Регина" и "Сибирский кедр". Текст графика отпечатан на одном листе в трех экземплярах.

Составить два документа: справку и график погашения задолженности в качестве приложения к справке.

Выполнение заданий по составлению и оформлению информационных справок (внешних и внутренних) даст возможность обратиться к реальной практике и в игровой форме почувствовать важность этого вида документа.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

А.С. ЛОГИНОВА

ОБРАЩЕНИЕ

- НАЗНАЧЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ
- ОБРАЩЕНИЕ В ДОРЕВОЛЮЦИОННОЙ РОССИИ
- ОБРАЩЕНИЕ В СОВЕТСКИЙ ПЕРИОД
- ВЫБОР ОБРАЩЕНИЯ СЕГОДНЯ

Е.М. ЕМЫШЕВА, О.В. МОСЯГИНА

ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ЭТИКЕТ В РОССИИ В XIX в.

- ИСТОРИЯ ЭТИКЕТА
- ТАКТ – ВАЖНЕЙШЕЕ УСЛОВИЕ ПРЕБЫВАНИЯ В СВЕТЕ
- ПЕРВЫЙ ВЫЕЗД В СВЕТ МОЛОДЫХ ЛЮДЕЙ
- БРАК
- ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОДИНОКОЙ ЖЕНЩИНЫ
- ВИЗИТЫ

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

ОБРАЩЕНИЕ

А.С. Логинова, заслуженный работник культуры Российской Федерации

- **НАЗНАЧЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ**
- **ОБРАЩЕНИЕ В ДОРЕВОЛЮЦИОННОЙ РОССИИ**
- **ОБРАЩЕНИЕ В СОВЕТСКИЙ ПЕРИОД**
- **ВЫБОР ОБРАЩЕНИЯ СЕГОДНЯ**

Этикет уделяет большое внимание правилам обращения. Обращение – слово или группа слов, с помощью которых мы совершаем важное речевое действие – называем, зовем, привлекаем внимание того человека, к которому обращаемся с речью. Обращение является средством установления контакта с собеседником и поддержания его в процессе развития общения.

То или иное обращение, выбранное для определенного человека в конкретной ситуации, имеет этикетное значение. Оно может обозначить степень знакомства, близости, родства; определить желаемую дистанцию, тональность общения; несет в себе прямую или косвенную оценку того, к кому обращаются; демонстрирует иерархию отношений, указывая, кто здесь старший, начальник, подчиненный, зависимый и др.

Каждому определенному типу отношений между собеседниками соответствует свое обращение. По-разному звучат обращения к людям разного пола, возраста; знакомым, незнакомым, малознакомым; равным и неравным; в отношениях деловых, дружественных, любовных, соседских и т.п.

В качестве обращения используются фамилии, имена-отчества, краткие, полные, ласкательные, уничижительные формы имени, прозвища, какие-либо характерные признаки человека. Существует сложная система обращений по признаку, степени родственных отношений. Но в наше время практика обращения по родству сужается. Многие с трудом различают такие понятия как невестка, сноха, золовка, свояченица, зять, шурин и т.п. Я сама была свидетельницей того, как два просвещенных московских интеллигента, породнившиеся после женитьбы одного на сестре другого, разобрались в своих новых отношениях, вспомнив, как в драме Пушкина "Борис Годунов" царь Федор Иоанович, женатый на сестре Годунова Ирине, обратился к Борису: "Послушай, шурин…"

Используются эмоционально окрашенные обращения: любимый, милый, дорогой, дорогая и др.

Особое место занимают обращения по роду занятий, профессии, должности, званию, титулу.

Выделяют обращения официальные, неофициальные безличные.

ОБРАЩЕНИЕ – СЛОВО ИЛИ ГРУППА СЛОВ, С ПОМОЩЬЮ КОТОРЫХ МЫ СОВЕРШАЕМ ВАЖНОЕ РЕЧЕВОЕ ДЕЙСТВИЕ

В каждом конкретном случае нужно найти, выбрать из всего многообразия, которое предоставляет русский язык, наиболее уместную форму называния, обращения с учетом особенностей этикетной ситуации: кто к кому обращается, каковы социальные и личностные характеристики адресата и адресанта, насколько они сопоставимы, в официальной или неофициальной обстановке происходит общение, каков характер отношений между собеседниками.

Необходимо учитывать психологические факторы, в частности ожидания партнера и восприятие обращения другими присутствующими. Обращение несет оценочную нагрузку и должно быть принято тем, кому адресовано, возвышать его в собственных глазах и в мнении окружающих. Нужно следить за своим речевым поведением, придерживаться норм и правил этикета, соблюдать такт, не опускаться до фамильярности, невнимательности, навязчивости. Уместное обращение способствует установлению и развитию отношений, неуместное – мгновенно настораживает собеседника, создает психологический барьер, который порой бывает непросто преодолеть.

В русском языке существует великое многообразие обращений, которые обслуживают самые разные ситуации взаимодействия между людьми. В данной статье, адресованной секретарю-референту, мы рассмотрим нормы и правила обращения к незнакомым людям и этикет обращения в официальной и служебной сфере.

У многих народов существуют универсальные обращения "господин – госпожа", которые являются проявлением вежливости, не зависят от общественного, служебного, имущественного положения человека и могут быть адресованы любому мужчине и любой женщине. Это широко известные "мистер – миссис", "месье – мадам", "герр – фрау", "пан – пани" и др.

В нашей речевой культуре подобного устоявшегося обращения нет. В дореволюционной России неродственные формы обращения людей друг к другу были напрямую увязаны со статусным положением человека и в связи с этим очень дифференцированы. Так, служебные обращения были строго ранжированы в соответствии с предписаниями специального документа "Табель о рангах". Все приравненные гражданские и военные чины были разделены на 14 классов. Лицам первых двух классов был приписан титул и обращение "Высокопревосходительство". Чинам третьего и четвертого классов присваивали титул "Превосходительство". Пятого класса – "Его Высокородие", шестого, седьмого, восьмого классов – "Его Высокоблагородие". Прочие шесть категорий гражданских и военных чиновников – от девятого до четырнадцатого – носили

титул "Его Благородие". При устном и письменном обращении ко всем титулам прибавлялось слово "Ваше". Например, "Ваше Высокопревосходительство" или "Ваше Благородие".

Дифференцированы были обращения к священнослужителям.

К титулованным дворянам княжеского, графского рода обращались со словами "Ваша светлость", "Ваше сиятельство". Для выражения личных и социальных отношений служили обращения "милостивый государь – милостивая государыня", "господин – госпожа", "сударь – сударыня". Четко дифференцировались обращения к равным и неравным. Так, обращение "уважаемый", "любезный" в среде равных использовались с дополнением личного имени, указания на дружественные, родственные отношения. Например, "Многоуважаемый Владимир Петрович", "Уважаемый Иван Иванович", "Любезный друг Петр Петрович". К людям из другой среды, к нижестоящим – без этих дополнений, что значительно снижало тональность, демонстрировало превосходство говорящего. Некоторые обращения употреблялись исключительно в разнородной среде. Например, "барин – барыня" при обращении снизу – вверх и печально знаменитый "человек!" – при адресации сверху – вниз.

В революционном 1917 году были упразднены сословные различия и обслуживающие их обращения и титулования. В одном из первых декретов было провозглашено: "Всякие звания (дворянина, купца, мещанина, крестьянина и пр.), титулы (княжеский, графский и пр.) и наименования чинов (тайные, статские и пр. советники) уничтожаются и устанавливается одно общее для всего населения России наименование гражданин Российской республики".

В постреволюционный период и далее в обращении установились унифицированные обращения "гражданин/гражданка" и "товарищ" применительно к мужчинам и женщинам. Выбор не был случайным. Помимо политических мотивов его определило богатое, многозначное содержание этих слов. По словарю В. Даля, современным толковым словарям русского языка слово "товарищ" обозначает человека, который участвует с кем-либо в одном деле, промысле, роде занятий, деятельности; связанного по службе, учебе, ратному делу; соединенного узами дружбы, приятельства; близкого по общности взглядов, в том числе политических, по принадлежности к членству в политической партии. В советское время оно обозначало "советского человека".

Не менее емким является понятие "гражданин". Эта многозначность позволила использовать обращения "товарищ" и "гражданин" в официальных и обиходно-бытовых отношениях, адресовать незнакомым и знакомым людям, мужчинам и женщинам. К незнакомым – просто словами "товарищ", "гражданин/гражданка". К знакомым – "товарищ", "гражданин/гражданка" + фамилия, реже – имя или + должность, либо профессия, воинское, научное, почетное звание. Например, "товарищ Иванов", "товарищ Анна … Николай", "товарищ директор", "товарищ писатель … инженер", "товарищ народный артист", "товарищ полковник", "гражданка Никанорова", "гражданин судья", "граждане пассажиры … отдыхающие" и др.

Однако, несмотря на самое широкое применение, эти конструкции по своей официальной тональности не всегда были достаточно корректны в менее формальной обстановке, применительно к тем или иным профессиям, должностям. Поэтому в научных кругах при очень большой заинтересованности общества вокруг норм и правил обращения людей друг к другу периодически возникают обсуждения и дискуссии.

ОБРАЩЕНИЕ ЯВЛЯЕТСЯ СРЕДСТВОМ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА С СОБЕСЕДНИКОМ И ПОДДЕРЖАНИЯ ЕГО В ПРОЦЕССЕ РАЗВИТИЯ ОБЩЕНИЯ

Обращение выполняет социально значимые функции, поэтому на него оказывают прямое воздействие изменения, происходящие в обществе. В первую очередь это касается официальных обращений. Вслед за первой волной перемен, характеризующих ситуацию после 1917 года, пришла вторая.

С концом советской эпохи в девяностых годах двадцатого века обращения "товарищ", "гражданин/гражданка" практически выведены из повсеместного употребления. Политический смысл этих обращений перечеркнул все их другие значения. Обращение "товарищ" в сочетании с воинским званием осталось у военных ("товарищ генерал", "товарищ командир", "товарищи солдаты, матросы, старшины" и др.). Напомним, что в толковых словарях русского языка особо выделяется позиция "товарищ по оружию", "товарищ по ратному делу". Обращение "товарищ" по-прежнему существует среди членов левых политических партий. Обращение "гражданин" используется главным образом в правовой, юридической сфере.

Распространенные в советский период обращения постепенно заменяются формулой "господин – госпожа – господа". Новая номинация используется в первую очередь в сфере государственных отношений. В соответствии с иерархией должностных лиц существует особый порядок обращения к ним. Обращаясь к высокопоставленным должностным лицам, руководителям государства во время публичных акций и официальных церемоний следует неукоснительно соблюдать правила государственного протокола Российской Федерации. К Президенту нашей страны обращаются со словами: "Господин Президент", "Господин Президент Российской Федерации". К главе Правительства – "Господин Председатель Правительства", "Господин Председатель Правительства Российской Федерации". К федеральным министрам – "Господин министр". Если присутствует несколько высших руководителей ведомств исполнительной власти, можно указать, какое именно из них он (она) возглавляет. Например, "Господин министр иностранных дел", "Господин министр по чрезвычайным ситуациям", "Господин министр культуры". Фамилии названных должностных лиц при этом не называются, поскольку каждый такой пост в данный момент может занимать только один конкретный человек. Существует протокол обращения к руководителям палат Федерального собрания, Верховного, Конституционного судов и т.д.

Обращение "господин – госпожа" получает хождение в официальной среде, в крупном бизнесе, банковских кругах, среди тех, кто по имущественному положению, известности причисляет себя к новой российской элите. При обращении используется следующая речевая конструкция: "Господин" + фамилия ("Господин Петров"), "Господин" + занимаемая должность ("Господин директор"). При обращении к женщине – "Госпожа" + фамилия, "Госпожа" + должность. Наименование должности при обращении к женщине всегда ставится в мужском роде: "Госпожа мэр", "Госпожа ректор", "Госпожа советник". К группе лиц, участникам официальных мероприятий, заседаний, приемов и

т.п. используется обращение "господа", если присутствуют дамы – "Дамы и господа". Обратите внимание – обращение к женщинам ставится вначале. К населению всей страны употребляют обращения "Россияне", "Сограждане".

Выбор обращения в официальных отношениях довольно ограничен. Литературная норма, а с ней и речевой этикет предусматривают две формы официального уважительного обращения. Первая – сугубо формальная, о которой мы только что говорили: "господин/товарищ (с корректировкой на сегодняшний день) + фамилия или занимаемая должность. Вторая – наше традиционно русское обращение "по личному имени и по отцу", т.е. по имени-отчеству. Это обращение абсолютно уместно в обращении к лицам любого общественного и служебного статуса. Использование обращения по имени-отчеству в процессе встречи, продолжительного разговора хорошо чередуется с более формальным обращением, что позволяет избежать слишком частого повторения официальных званий и титулов. В этом ракурсе интересно оглянуться на рекомендацию более чем столетней давности из книги "Правила светской жизни и этикета. Хороший тон", изданной в С-Петербурге в 1889 году: "Говоря с человеком знатным, не слишком часто упоминайте его титул… Не мешает показать, что вы знаете и помните о его общественном положении, вводя в разговор время от времени, фразы в роде: "Я уже говорил вашему сиятельству…", но вообще принято говорить с титулованными и высокопоставленными лицами, как со всеми другими людьми в обществе".

И еще очень существенный момент. В русском языке существует формальное разграничение между "Ты" и "Вы". Тональность общения во многом определяется тем, какие местоимения – "ты" или "вы" – используют партнеры, обращаясь друг к другу. Обращение на "Вы" подчеркивает вежливое, подчеркнуто уважительное отношение. Это местоимение всегда нужно использовать в общении с незнакомыми, малознакомыми людьми, с теми, с кем встретились в первый раз, к старшим по возрасту, к лицам, занимающим более высокую ступень в социальной иерархии. В официальной обстановке наиболее уместна "Вы"-форма общения.

Обращение на "ты" возможно в общении с хорошо знакомым собеседником, в неофициальной обстановке, при дружеских, интимных отношениях, при фамильярном общении. Обращение на "ты" в деловой среде, когда отсутствуют неформальные отношения между собеседниками, может быть воспринято как оскорбление, так как является серьезным нарушением этикета.

Новые формы обращения прививаются не просто и не сразу. В 1996 году, работая в пресс-службе Московской художественно-промышленной выставки, я позвонила госпоже Балановской, генеральному директору знаменитой "Трехгорной мануфактуры". Секретарь ответила, что сейчас соединит меня, но добавила, что на "Трехгорке" к директору принято обращаться не "госпожа", а "товарищ", другого ткачихи не поймут. Из этого происшествия я извлекла практический урок: в деловых отношениях перед первой встречей полезно справиться, например в секретариате, о принятой в организации форме обращения.

Обращение по формуле "господин – госпожа – господа" не стало единым, универсальным. В общественной жизни, в обиходно-бытовом общении оно не привилось. Причина может быть в традиционном ассоциировании этих обращений с адресацией к богатым, властьимущим людям, к коим большинство россиян в современных условиях нашей жизни себя отнести не может.

И так как сегодня в России нет общепринятой, устоявшейся формы обращения, вакуум заполняется такими вариациями, которые не всегда соответствуют литературной норме русского языка и правилам этикета. Этому нужно противостоять, проявляя заботу о речевой культуре, думая о восприятии обращения теми, кому оно предназначается. Возьмем только самые распространенные случаи. Ни в официальной, ни в неофициальной обстановке не следует употреблять в качестве обращения слова "мужчина", "женщина" ("Женщина, вы выходите на следующей остановке?", "Мужчина, вы согласны быть свидетелем при разборе дорожного происшествия?", "Женщина, пройдите в кабинет, вас ждут" и т.п.). Не рекомендуется переносить в деловую жизнь, в широкий круг общения из специфической атмосферы взаимоотношений с клиентками в парикмахерских, ателье мод, "салонах красоты" претенциозное обращение "дама". Не адресовать общепринятое обращение к молодым представительницам женского пола "девушка" незнакомым сотрудницам учреждений, работницам сферы обслуживания без учета их реального, порой уже немолодого возраста. Не нужно использовать в отношении незнакомых людей обращения, которые создают фамильярную тональность. Например, такие хорошие, стилистически нейтральные слова как "Друг", "Приятель", "Подруга" в качестве обращения к незнакомым, малознакомым людям во многих случаях становятся некорректными. Следует не забывать, что пожилые горожане не любят обращений, указывающих на возраст, отрицательно реагируют на обращения к ним посредством просторечивых "Мамаша", "Папаша", "Дедушка", "Бабуля" и т.п.

Обращение на улице, в магазине, в транспорте к незнакомому человеку со словами "господин", "госпожа" может быть воспринято как ирония, насмешка.

Как же поступать? В любых обстоятельствах общения с незнакомыми людьми возможно прибегнуть к безличной форме привлечения внимания, которая не требует называния адресата и базируется на применении вежливых слов и словосочетаний: "Простите…", "Извините…", "Будьте добры…", "Пожалуйста…", "Прошу вас, не откажите в любезности…", "Послушайте…" (но не "эй!"). Словосочетания типа "Простите, что беспокою…", "Не могу ли я просить вас…" считаются подчеркнуто вежливыми, особенно если им предшествуют слова-приветствия: "Здравствуйте", "Добрый день". Сразу же за обращением должен следовать вопрос, просьба, т.е. содержательный текст, которые объясняют причину обращения к данному человеку, в данный момент.

Безличное обращение обычно употребляют, если хотят пройти к выходу в транспорте, на свое место в театре, выбраться из толпы, в магазинах, на почте, в регистратуре поликлиники, в различных учреждениях при краткосрочном общении, не требующем представления и знакомства.

Начатый разговор мы продолжим в следующем номере журнала и посвятим его нормам и правилам обращения непосредственно в офисе.

Литература:

1. Н.И. Формановская "Речевой этикет и культура общения". – М., 1989.

2. Э. Пост "Этикет". – М., 1996.

3. Правила светской жизни и этикета. Хороший тон". – М.: Репринтное издание, 1991.

ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ЭТИКЕТ В РОССИИ В XIX в.

Е.М. Емышева, О.В. Мосягина, ст. преп. РГГУ

- **ИСТОРИЯ ЭТИКЕТА**
- **ТАКТ – ВАЖНЕЙШЕЕ УСЛОВИЕ ПРЕБЫВАНИЯ В СВЕТЕ**
- **ПЕРВЫЙ ВЫЕЗД В СВЕТ МОЛОДЫХ ЛЮДЕЙ**
- **БРАК**
- **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОДИНОКОЙ ЖЕНЩИНЫ**
- **ВИЗИТЫ**

В русский язык понятие "этикет" стало входить в начале XVIII века, хотя изложение правил поведения, принятых на Руси, можно найти и в "Поучении" Владимира Мономаха, и в "Домострое", литературном памятнике XVI века. "Домострой" представляет собой свод правил, которыми должен был руководствоваться горожанин в своем поведении и отношении к светской власти, церкви, семье, слугам и т.д.

Русский народ на протяжении всей своей истории руководствовался своими, неписаными, но очень крепкими, устойчивыми правилами жизненного поведения, которые веками складывались в быту и находили свое выражение в сказках, песнях, пословицах и поговорках.

К началу XVII в. патриархальные требования "Домостроя" сковывали развитие культуры, перестав соответствовать потребностям прогресса. Петр I после путешествий за границу начал интенсивно проводить европеизацию русских патриархальных отношений: в специальных указах формулировались предписания внешних форм поведения, и нарушение их сурово каралось.

Общество петровского времени представляло странную противоположность: совершенную непринужденность между мужчинами и самый строгий этикет в обращении с женщинами.

С течением времени старинные русские обычаи мало-помалу исчезали, уступая место господствующему французскому влиянию, и уже в царствование императрицы Анны они стали почти незаметны. Что касается манер, светской любезности и моды, то они были слепым подражанием французам. Знание французского языка в то время считалось основным признаком хорошего воспитания. Поэтому дворяне стали поручать своих детей французам, которые вместе с преподаванием языка прививали своим питомцам французские обычаи и нравы.

В 1717 г. вышел составленный по приказу Петра I учебник "Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению". В книге давались советы молодым дворянам, как держать себя в обществе, чтобы иметь успех при дворе и в свете.

В середине XVIII столетия в России появились и другие издания, затрагивающие тему хороших манер. Таким, например, был журнал "Приятное с полезным", который выпускали сотрудники Петербургского кадетского шляхетского корпуса. Журнал пропагандировал на своих страницах благопристойность, умеренность и имел явно воспитательный характер.

В 1804 г. вышел сборник "Нравственная энциклопедия", в котором были даны объяснения таких понятий, как доброта, зависть, гнев, печаль.

В 1813 г. появилась книга под названием "Об обращении женщин с мужчинами". В Москве и Санкт-Петербурге издаются одно за другим пособия, такие как "Ловкий кавалер", "Порядочный человек-джентельмен" и др.

В XIX веке в России большой популярностью пользовалась книга Д.И. Соколова "Светский человек, или Руководство к познанию светских приличий и правил общежития, принятых хорошим обществом". Она неоднократно переиздавалась в 1847-1855 годы. Большой успех имела также книга "Китайский мудрец, или Наука жить благопристойно в обществе".

Все эти издания были универсальными и давали советы на все случаи жизни: как вести хозяйство, имея небольшой доход и не ущемляя при этом своего достоинства; что такое долг по отношению к близким окружающим; как вести себя вне стен своего дома, в гостях у знакомых или у чужих людей, не мешая окружающим и не унижая себя. Рациональность в поведении, разум, обдуманность поступков, забота и внимание к окружающим – вот лейтмотив этих наставлений. Каких же правил придерживалось русское общество в XIX веке?

ЖИЗНЬ В СВЕТЕ

Большое внимание в пособиях по этикету того времени уделялось искусству нравиться и располагать к себе людей. Оно предполагало взаимную услужливость, внимательность, готовность пожертвовать некоторыми удобствами ради окружающих, тактичность. Такт являлся одним из важнейших условий пребывания в свете. Тактичный человек мог стать всеми любимым и уважаемым, не обладая при этом большим умом, поскольку такт и рассудительность во многих случаях способны были заменить для света образование и даже сердце. С другой стороны, человек, в котором высшие добродетели соединены с неприятными личными чертами: знания – с гордостью, мужество – с дерзостью, нравственность – с излишней суровостью, вряд ли бывал любим в обществе. Тем, кто не обладал тонкой натурой, чувством такта, здравым смыслом и чувствительностью, рекомендовалось следовать установленным правилам.

От светского человека требовалось:

- Не стыдиться быть учтивым и внимательным по отношению к другим, потакать их наклонностям и вкусам – это льстит тщеславию каждого человека и гарантирует доброе к вам отношение, отсутствие же подобных качеств всегда порождает мстительность и недоброжелательность.
- Сострадать ближним и относиться к ним с добротой, как бы ставя себя на их место.
- Уважать заслуженных людей, сохраняя вежливость.
- Быть вежливым и деликатным с людьми более низкого общественного положения.
- Быть почтительным и внимательным с женщинами, в разговоре с ними тонко льстить и не порицать их недостатки.
- Уметь прощать невольные прегрешения, совершенные по незна-

нию, и не презирать человека за то, что тот не знаком со всеми тонкостями этикета.

- Принимать тон того общества, в котором находишься, – быть веселым или серьезным в зависимости от настроений окружения.
- Всегда платить по своему счету, но не угощать всех, – это один из немногих случаев, когда люди не хотят, чтобы им услуживали, каждый хочет показать, что способен заплатить сам.
- Не рассказывать слишком много историй, а к необходимой теме подходить без многословия.
- Не выставлять напоказ собственные успехи – истинные достоинства будут замечены и без вашего на них указания, кроме того, молчание о себе самом – верная гарантия избежать насмешек и осуждения.
- Не являться в общество в дурном настроении и не жаловаться на неприятности.
- Уметь вовремя прощаться, чтобы не казаться навязчивым.

ПОВЕДЕНИЕ МОЛОДЫХ ДЕВУШЕК И МОЛОДЫХ ЛЮДЕЙ

Вступление в свет – большое событие в жизни молодой девушки. Подготовка к этому дню и обсуждение всего с ним связанного начинались задолго до его наступления. Двери светской жизни распахивались для барышни с 16 лет – она начинала с матерью "выезжать в свет" (в театры, на балы, на обеды, в гости). До этого времени она, приезжая с родителями в гости, общалась обычно со сверстниками в детских комнатах и появлялась перед взрослыми в гостиной только тогда, когда ее звали; девочка могла также посещать детские концерты и вечеринки.

Для первого бала молодую девушку одевали в простое легкое белое платье с небольшим декольте. Драгоценности надевать было не принято, кроме нитки жемчуга. Прическа должна была быть как можно более простой, без взбитых локонов, в волосах – нежные цветы или бутоны. В зал девушку вводил под руку отец. Он представлял ее старым друзьям, а ему представлялись кавалеры, которые хотели бы танцевать с его дочерью.

С первого дня появления девушки в свете посетители оставляли для нее визитные карточки, также как и для матери, ее упоминали в пригласительных записках на балы.

Первый выезд в свет молодого человека был также строго регламентирован. Появиться на балу в первый раз он мог во фраке или мундире. На балу он должен был быть внимательным к хозяевам дома и дамам, независимо от их возраста, привлекательности и богатства. Все это свидетельствовало о превосходном воспитании молодого человека и принадлежности его к избранному обществу.

До вступления в брак образ жизни девушки и молодого человека кардинально отличался. Молодой человек не подчинялся какому-либо контролю и был вполне свободен в своих знакомствах и развлечениях. Молодая девушка, наоборот, не имела права жить и выезжать в свет одна; обязана была жить с родителями и подчиняться их воле. После 25 лет, если девушка осталась незамужней, ей позволялось выезжать одной, но до 30 лет она не должна была принимать у себя мужчин и ездить вечером в театр без почтенной спутницы.

Если девушка рассчитывала найти себе жениха, она должна была придерживаться исключительно общества женщин. Покровительство мужчин, дозволенное для вдов, считалось неприемлемым для девушки. В разговоре ей следовало быть максимально сдержанной.

БРАК

Молодой человек, избравший себе будущую жену, раньше чем сделать предложение, убеждался, что девушка и семья готовы породниться с ним. А также наводил справки о размере приданого, чтобы впоследствии невольным разочарованием не оскорбить свою избранницу.

После принятия предложения обе семьи извещали родных, друзей и знакомых о предстоящем браке. Получив извещение, те, в свою очередь, должны были ответить поздравлениями. Помолвка совершалась в доме родителей невесты, причем без присутствия посторонних, приглашали лишь близких родственников обеих семей. На следующий день родители жениха приглашали к обеду невесту с ее семьей, затем помолвленные наносили визиты родственникам с той и другой стороны.

Встречи жениха и невесты проходили в присутствии матери невесты или пожилой родственницы, оставлять молодую пару наедине было не принято. Никаких фамильярностей, кроме почтительного поцелуя руки или в лоб невеста не позволяла. При посещении жениха невеста не сидела в праздности, а занималась рукоделием.

Невеста могла подарить жениху золотой медальон со своим портретом. Жених обычно приносил в подарок цветы, конфеты и фрукты, но ценные вещи дарил нечасто, чтобы не обязывать девушку. Подарки жениха могли включать всевозможные предметы, кроме тех, что полагаются в качестве приданого. Не принято было в это время дарить белье, ткани, серебро или посуду. Но можно мех, редкий фарфор, нарядную шаль и другие предметы роскоши.

Свадебная церемония угошения происходила обычно в семейном кругу, без приглашения посторонних. Туалет невесты был очень прост: обычно светлое платье и нарядная фата с короной из искусственных цветов.

Свадебные визиты новобрачная делала вместе с мужем, начиная с его семьи, затем ее семьи, а также общих друзей и знакомых. Если муж был очень занят, молодая женщина делала часть визитов со свекровью, но никогда с матерью, даже к своим знакомым. День для приемов назначался через два месяца после свадьбы.

Если мужу необходимо было отлучиться после свадьбы, молодая переселялась к его родителям.

Вступая в новую полосу своей жизни, женщина соглашалась повиноваться во всем мужу, но стремилась при этом не терять собственной воли. Для этого ей необходимо было освоить науку взаимоотношений в семье – жить в согласии с мужем и его родственниками, достойно вести себя с его друзьями и знакомыми, уметь радушно и любезно принимать гостей.

В отсутствие мужа молодая женщина воздерживалась от визитов и выездов, принимая у себя только родных или самых близких друзей, и не показывалась в свете.

Жених в период ухаживания проходил не меньше испытаний, чем молодая девушка. Бывая у будущей невесты, он обычно появлялся одетым во фрак или сюртук и проводил долгие часы за беседой с ней и должен был убедить ее в своей любви, не произнося при этом самого слова, выказывая хорошие манеры, изящество. Встречи проходили под наблюдением родных девушки, оценивающих потенциального жениха, и необходимо было иметь большой запас ума и такта, чтобы понравиться девушке и ее родителям и получить согласие на брак.

Мужчина после свадьбы сохранял за собой право руководить женой в ее светских отношениях. Для этого он должен был сопровождать ее и проводить с ней все свободное время, предостерегать жену от опрометчивых поступков, например, от тесной дружбы со свободными от брака женщинами, которые предаются кокетству и роскоши.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОДИНОКОЙ ЖЕНЩИНЫ

Женщина могла оказаться одинокой по нескольким причинам: совсем не выйти замуж, стать вдовой или развестись с мужем. В каждом случае были свои общественные законы, и к соблюдению их в свете относились очень строго.

Молодая вдова все время траура должна была жить в семье мужа, по крайней мере до тех пор, пока вторично не выйдет замуж. Если у нее уже были дети, она могла жить одна. По окончании траура вдова, как бы молода она ни была и каким бы ни был срок ее замужества, могла жить, как ей нравилось, и выезжать куда угодно: на балы, в театр, принимать гостей у себя и во всем остальном вести себя как замужняя женщина. Она могла принимать мужчин адвокатов, нотариусов и т.д., если вынуждена была сама заниматься делами; при таких посещениях не нужно было брать с собой пожилую родственницу или подругу.

Одинокая вдова не обязана давать ответные обеды или посещать другие дома по приглашению. В то же время ей не следовало жить слишком уединенно и рекомендовалось принимать у себя в доме тех, кого она сама намерена была посещать. На свои обеды и вечера она могла приглашать и мужчин, которые посещали ее с визитами вежливости в ее приемные дни. Тем не менее, в течение 3-4 лет после смерти мужа вдова должна была воздерживаться от светских развлечений, выездов и приемов у себя. Вдова, имевшая детей, которых по возрасту следовало вывозить в свет, могла нарушить этот срок.

Положение женщины, разошедшейся с мужем (что было редким явлением), было совершенно иным. Женщина могла остаться в доме мужа, если вина за развод лежала на нем и общество это признавало. Если же виновной стороной была жена, она возвращалась в свою семью, и ей не рекомендовалось показываться в обществе, в публичных местах и принимать у себя мужчин. Чтобы избежать осуждения в свете, она обязана была жить в совершенном уединении. Если у нее были дети (и при этом муж и его родственники доверяли ей их на воспитание), то она полностью посвящала себя им и нигде без них не появлялась.

Любая женщина, замужняя, вдова или незамужняя, если ей не исполнилось 60 лет, не могла показываться одна в увеселительных публичных местах, таких как кафе, ресторан, театр, скачки, казино, без сопровождения хотя бы пожилой женщины. Двум молодым женщинам также неприлично было появляться в подобных местах без сопровождения. Однако женщина смело могла посещать подобные места со своими детьми, которые в данном случае являлись ее покровителями.

Замужние женщины и вдовы могли ходить в церковь, в магазин, делать визиты, однако женщина, имеющая мужа, не должна была ездить без него на бал или обед. Если муж не любил выезжать, жена должна была делить с ним уединение, если у них не было дочери-невесты. В последнем случае мать обязана была выводить в свет дочь.

Поправить свое расстроенное здоровье или здоровье детей женщина могла на водах. Сопровождение мужа при этом не считалось обязательным.

Общество допускало, чтобы замужнюю женщину, посещавшую свет или публичные места, сопровождал посторонний мужчина, но приличия требовали, чтобы она выбирала себе достойного спутника.

Что касается туалетов, то для каждого возраста существовали свои фасоны и цвета. Вне зависимости от моды девушкам не рекомендовались яркие, броские наряды. Желтый цвет был юным особам противопоказан всегда, лиловый – зимой. Женщины за сорок лет должны были избегать нежных тонов: голубого, розового, а также белых нарядов, сшитых из легких воздушных тканей. Матери с дочерью и сестрами не следовало одеваться одинаково.

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Светскими отношениями называли знакомства, заведенные в салонах с обоюдного согласия, при взаимной симпатии и равенстве сторон. При знакомстве обменивались карточками, визитами и всевозможными любезностями, следуя законам светских приличий. При встречах жали друг другу руки, садились рядом на диван и вели беседу.

Если после взаимного представления от какой-либо из сторон следовало приглашение, на него отвечали визитом, отказываться было неприлично. Если же приглашения не было, но хотелось завязать знакомство, через день после знакомства (представления) посылали визитную карточку и ждали приглашения.

Если знакомство происходило между лицами, занимающими неравное положение, или в знакомстве была заинтересована лишь одна сторона, это не расценивалось как светские отношения: высшее лицо приглашает, но не может быть приглашено; ему наносят визит, но оно не обязано отвечать визитом.

Если положение просителя соответствовало положению высшего лица, то деловое или мимолетное знакомство могло перерасти в светскую связь.

Деловые отношения не требовали никаких любезностей. Вне кабинета, конторы или магазина знакомство прекращалось, каково бы ни было положение сторон в обществе. В дальнейшем при встречах обменивались только поклонами. Отношение подчиненного к начальнику основывалось на соблюдении приличий, если отсутствовали близкие связи. Подчиненный, даже если был выше своего начальника по состоянию и происхождению, не заговаривал с ним первый, разве только о делах, и не старался сблизиться с ним, а оказывал при всех обстоятельствах почтение.

Самый важный и титулованный начальник должен был быть всегда любезен и вежлив с подчиненными; подчиненный же в свою очередь должен быть почтительным, но не подобострастным. Подобострастие и заискивание не поощрялись.

Правила приличия запрещали мужчине посещать лиц, которых он не считал достойным ввести в свой дом; исключение составляли лишь деловые партнеры.

ВИЗИТЫ

Визиты были необходимым элементом светского общения. Люди посещали друг друга или для того, чтобы завязать знакомство, или для поддержания старого. Особые визиты наносились начальникам, доктору или адвокату.

Короткие визиты принято было наносить при отъезде. Уехать, не нанося знакомым визита и не сообщив об отъезде, противоречило правилам хорошего тона. Возвращаясь после долгого отсутствия, тоже нужно было посетить знакомых. Причем семейным людям супруги наносили визиты вместе, а холостяков или вдовцов, у которых не было взрослых дочерей, мужчина посещал один. В пятницу и субботу на Страстной неделе визитов не делали.

Для визитов не надевали только что купленное платье, так как оно стесняет. Визитный туалет должен быть простым и изящным. Собираясь в гости, всегда брали с собой визитные карточки.

Когда приходили с визитом, хозяйка сама шла навстречу, здоровалась, и, если в гостиной еще кто-нибудь находился, знакомила визитера со всеми. Хозяйка, встретив гостя – как женщину, так и мужчину, – садилась не раньше, чем сядет гость.

Муж с женой, приходя с визитом, не должны были входить под руку, жена должна была пройти вперед. Если во время визита приходил еще кто-нибудь, нельзя было уходить тут же – это оскорбило бы вновь пришедших. Уходящих визитеров хозяйка вела в переднюю и ждала там, пока они не уйдут. По уходе дверь закрывали не сразу же, а ждали пока гости не отойдут немного, после этого дверь запирали по возможности бесшумно.

В то время существовало понятие первого, или вступительного, визита. Такие визиты совершались новобрачными, служащими, прибывшими в другую местность, а также молодым человеком, который стал самостоятельным.

Гость должен был следить за тем, чтобы "не засидеться" больше 20 минут. Требуемое вежливостью приглашение хозяев остаться подольше всерьез не воспринималось. Во время первого визита угощение не подавалось. В начале разговора визитер благодарил за оказанную ему честь.

После первого визита было принято присылать ответное приглашение в течение недели, иначе считалось, что знакомство не будет иметь продолжения. Если ответный визит откладывался на неопределенное время, это означало, что знакомство нежелательно.

Мы рассмотрели основные правила гражданского этикета XIX века, и в заключение можно отметить, что знание истории этикета позволяет нам многое понять о своем собственном поведении и об отношениях с окружающими.

Список использованной литературы:

1. Этикет. / Авторы составители Н.И. Ушаков, Е.В. Романова. – М.: Изд-во "Лукоморье", 1998.

2. Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. – СПб., 1889. Репринтное издание, 1993.

3. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. – Ростов-на-Дону, 1996.

СЕКРЕТАРСКИЕ СУДЬБЫ

Т.И. ПОРЕЦКАЯ
МАРУСЯ

В.А. Розанова

Психология управления

Учебное пособие. 2003. – 416 с.

В учебном пособии "Психология управления" рассматриваются проблемы принятия управленческих решений в условиях практической работы организации. Анализируются взаимоотношения руководителя и персонала, способы их продуктивного сотрудничества, методы решения конфликтных ситуаций. На современном практическом материале рассматриваются противоречия и парадоксы, внутренне присущие современному управлению. Даются рекомендации по актуальным вопросам подготовки кадров для современного управления.

Книга адресована студентам, аспирантам и преподавателям учебных заведений, а также руководителям и менеджерам коммерческих организаций.

Цена: опт. - 74 руб., н/п - 126 руб.

ЗАКАЗ КНИГ

по тел.: 953-9796,
976-2017;
713-1461.

E-mail:
personal@realnet.ru

www.top-personal.ru

По почте:
117036, Москва, а/я 10.

МАРУСЯ

Т.И. Порецкая

"Коктебельскому мудрецу", поэту и художнику Максимилиану Волошину было предсказано, что он умрет от руки женщины. Волошин сам об этом рассказывал. Может быть, шутил… Но предсказание странным образом сбылось: именно женщина заразила его гриппом, от которого он и умер в августе 1932 года.

А вот о том, было ли предсказание поэту, что его дом, акварели, рукописи, перья, кисти, библиотеку спасет тоже женщина, история умалчивает. Но именно так оно и вышло.

Этой женщиной стала его вторая жена, секретарь и добрый гений – Мария Степановна Волошина.

С самого детства судьба выделила Марусю. Правда, не очень счастливой метой. Она рано потеряла отца, и ее матери – женщине больной и хрупкой – пришлось много и тяжело работать, чтобы прокормить своих детей. Так вот, Маруся, чтобы облегчить положение матери, решила покончить с собой и выпила сулему. Ее спасли, а сама история попала в газеты. В судьбе Маруси приняли участие хорошие люди. В результате она получила возможность учиться сначала в гимназии, потом – на Бестужевских курсах. Она попала в круг интересных людей. Была знакома с Чеховым, Горьким, актерами Художественного театра. В Коктебель, где она познакомилась с Волошиным, Маруся приехала вместе с Анастасией Цветаевой и Марией Кудашевой (будущей женой Ромена Роллана).

Итак, в 1922 году Мария Степановна становится хозяйкой Дома поэта, женой, секретарем и добрым гением Максимилиана Волошина.

В своих воспоминаниях она пишет: "Макс стал строить свой дом, мысля его как художественную колонию для поэтов, ученых, художников и бродяг в лучшем смысле этого слова. За 30 лет через Дом поэта прошли лучшие люди страны, и случайные посетители, и маленькие безымянные прохожие – и все они находили приют, отдых и ласковый, незабываемый прием Макса". И самой Марии Степановны.

Маруся прожила с Волошиным 10 замечательных лет. Вот что написал на одной из акварелей, подаренных Марусе, Максимилиан Александрович:

Çåìëåòðÿñåíüå, âîëîñ è ðàññòðåëû,
È ðàäîñòü, è ëþäåé ìû âûíåñëè ñ òîáîé.
È ÿ âñåãäà áûë âîðä ìîåé ïîäðóãîé ñìåëîé,
Êàê òû â äóøå ïîä÷àñ âîðäèëàñü ìíîé.

Когда Волошин умер, для Маруси все померкло. Дни и ночи она проводила на его могиле на холме Кучук-Енишар. Жить не хотелось. И только любовь к Максу спасла ее. Нужно было сохранить его Дом. Для людей, для будущего. Сохранить, сберечь все, что связано с памятью о Максе, стало целью ее жизни.

Она начинает писать воспоминания "Макс в вещах", где с нежностью перечисляет все, чего он касался, среди чего жил. "Максин дом", как она говорила, "был обставлен очень просто, даже бедно. Все самое простое: столы, стулья, но стены украшены акварелями, дверцы стенных шкафов – выжженными рисунками самого Макса… Макс терпеть не мог ненужных вещей. Самодельные книжные полки, простые топчаны, покрытые кустарными тканями… Комнаты очень просты, но входишь в них, как в совсем непростые: на всем след мысли, вкуса, индивидуальности. И чувствуешь в них хозяина, след его мыслей и чувств".

Мастерская и кабинет Волошина – главные комнаты Дома. Из каждой комнаты видно море. Тот, кто бывал в Коктебеле, конечно, помнит его мастерскую – просторную, с "царицей Таиах", огромной библиотекой, картинами. Из окон мастерской виден мыс Кок-Кая с изваянным самой Природой профилем Волошина. "И на скале, замкнувшей зыбь залива, Судьбой и ветрами изваян профиль мой", писал поэт. Может, поэтому друзья называли Волошина "гением места", а об этой удивительной особенности мыса Кок-Кая писали в стихах и прозе.

В кабинете на ставнях одного из окон на гвоздиках, вбитых самим Волошиным, висит пачка бумаг, схваченных скрепкой. Это счета магазинов и издательств на выписываемые книги, каталоги, проспекты. Их в доме множество. У окна стол, сделанный самим Волошиным. Он называл его "американским бюро". Мария Степановна пишет: "Макс не любил вещей, не связанных с его духом. Вещи были участниками его жизни", он ценил в вещах индивидуальность, всегда находил ее, и тогда вещь оживала.

Максимилиан Александрович любил блеск, свежесть, чистоту. Обожал, когда Маруся наводила порядок. Особенно радовался, когда она мыла его банку для промывки кистей. И хотя делал она это очень часто, он всякий раз приходил от этого в восторг и не переставал благодарить ее, как за необыкновенный подарок.

Однако бутылку с чернилами Максимилиан Александрович от Маруси прятал. "Ты раздаешь чернила, а мне стихи писать нечем!" – жаловался он, когда Маруся эту бутылку находила.

Очень огорчался, когда Маруся утаскивала его акварельные дощечки под пирог или подставку. Поднимет пирог, увидит дощечку и тут же унесет к себе. Как видим, в Марусе хозяйка дома часто брала верх над верным секретарем.

Корил он Марусю и за использование вещей не по назначению. "Это варварство, Маруся!" – вспыхивал он всякий раз, когда видел, как Мария Степановна ножницами вытаскивала гвоздь.

Но вместе с тем, как пишет Мария Степановна, вещи свои Максимилиан Александрович раздавал легко и радостно. Были у него для писания акварелью грушевые дощечки, которые он привез из Франции. Мария Степановна была уверена, что при его аккуратности их бы ему на всю жизнь хватило. Но все лучшее Волошин раздавал друзьям. Раздал и дощечки. А друзья, сердилась Мария Степановна, были с дощечками небрежны. Так что от них одни обломки остались. Как верный секретарь Мария Степановна эти обломки прятала от Мак-

симилиана Александровича, чтобы его не расстраивать, а друзьям делала строгий выговор.

Сам же Максимилиан Александрович вместо грушевых дощечек использовал фанерные от посылочных ящиков. И к удивлению многих свои волшебные акварели писал на самой плохой александрийской русской бумаге. У него была своя теория: "Не нужно бояться плохой бумаги, нужно изучить все ее свойства. Мне это помогло и многому научило. Конечно, писать на ватмане очень приятно. Но если его нет, не надо бояться, это даже интереснее". В общем, бумагу он использовал всякую, было бы только достаточно, как пишет Мария Степановна. А вот кисти и краски выбирал наилучшие. До своих кистей, а более среди них он ценил японские, Максимилиан Александрович просто никого не допускал. Так дорожил ими. И Маруся уважала эту его особенность. Краски он предпочитал акварельные. Мария Степановна сохранила их множество: В коробочках, тюбиках, английские в плитках. Краски выбирал наилучшие – французских, бельгийских, немецких, английских фирм. От плохих страдал. Даже считал преступлением выпуск плохих красок. Вот что он писал в одном из писем: "Культура страны измеряется ее отношением к художнику. Страна не должна позволять промышленникам наживаться за счет художников. Я ценю Англию. Там производство анилиновых акварельных красок карается законом как уголовное преступление".

Волошин сильно осуждал немцев за налаживание анилиновой промышленности. А после первой мировой войны жаловался: "История никогда не простит немцам того, что они разрушили старейшую бельгийскую фабрику органических красок. Эта фабрика обслуживала художников чуть ли не со средних веков. У них сохранились старинные рецепты красок, а немцы разрушили ее, уничтожив запасы. Реймский собор восстановить можно, а это нельзя".

Немцы едва не погубили и волошинский дом. Не вмешайся Мария Степановна и "царица Таиах"… Но об этом чуть позже… Мария Степановна бережно сохранила всякие коробочки, баночки, в которых Волошин хранил карандаши и ручки с перьями. Для многочисленных гостей – если кому понадобится.

В металлической коробке из-под конфет он хранил свои любимые кнопки. "Они нравились ему, – вспоминала Мария Степановна, – тем, что были цветными: желтенькие, синие в полоску, он с особым удовольствием прикалывал ими бумагу и очень берег их".

"Он всегда все делал праздничным", – пишет Мария Степановна.

После смерти Волошина Дом его стал для нее храмом. А она сама – служительницей храма, предназначенной судьбой его охранять.

Про людей говорят, чтобы ни один волос не упал с головы, вот так примерно по отношению к дому поэта думала Мария Степановна. Чтобы ни одна вещь, ни одна мелочь не исчезла с лица земли. Впрочем, для нее мелочей здесь уже не было. Все сразу стало бесценным: и самодельные конверты, и аметистовая печатка, и причудливые раковины, и медный резной чернильный прибор, перешедший к Волошину от деда, и таинственная "царица Таиах", и, конечно, картины, рукописи, книги, альбомы…

Началась война. Из Коктебеля срочно эвакуировались дома отдыха. Был приказ: что невозможно вывезти – сжечь. Ничего не оставлять немцам.

Сжечь Дом Волошина? Никогда! Бросить все, уйти, оставить немцам? Нет, лучше смерть.

Несколько ночей не спят Мария Степановна и ее две подруги: боятся поджогов. Эвакуация закончена. На короткий миг тишина воцаряется в Коктебеле. Догорают последние пожары. Что их ждет?

Ночью раздается стук в дверь. Это немцы. Мария Степановна отвечает, что в доме только старые больные женщины. Но стук продолжается, и немцы входят в волошинский дом. Вспыхнул яркий фонарь.

Сохранились воспоминания немецкого офицера о военных действиях в Крыму: "Ночью в сопровождении солдат я обходил побережье и увидел дом, который мог бы пригодиться для обороны русским десантникам. Постучали прикладами в дверь. Нам открыла испуганная женщина. В доме было темно… я посветил по сторонам и вдруг увидел маску египетской богини. Она смотрела на меня так, что я вдруг смутился. Мне показалось, что я вошел в ее личное жилище… И я понял, что не решусь отдать приказ уничтожить этот дом".

Так "царица Таиах" спасла Дом поэта.

Позже Марии Степановне удалось перенести из дома все ценное: акварели, рукописи, архив, и саму Таиах в вырытый в земле тайник. Надолго ли? Шел 1941 год.

В доме осталась только мебель. Но и на нее нашлись охотники. Немец хотел взять стол, тот самый, сделанных Максом. Мария Степановна легла на стол, закрыв его собой. "Убивай, не дам!". Солдат сплюнул: "Сумасшедшая баба!", – и ушел.

"Я была очень деятельна и вела ежедневную борьбу с ними за каждую тряпку и доску – ни в чем не уступала, даже с риском для жизни", – вспоминала позже Мария Степановна.

В 1943 году у нее обнаружили рак желудка. Было мало надежды на то, что она поправится. Но ее воля, любовь к Максу и тревога за Дом подняли ее на ноги. После операции она весила 35 килограммов. В доме – шаром покати: ни еды, ни дров.

Подкармливали люди: кто даст картофелину, кто яйцо, кто кусок хлеба…

Выжила. Сохранила свои сокровища.

После войны все ожило. Вещи заняли свои места: и Таиах, и рукописи, и карандаши, и кнопки. Снова стали приезжать в Дом поэта художники, писатели, ученые, как это и задумывалось хозяином.

И Мария Степановна рассказывала о своем незабвенном Максе.

Ей удалось невозможное: она сохранила не только сам Дом, но и высокий дух Дома поэта…

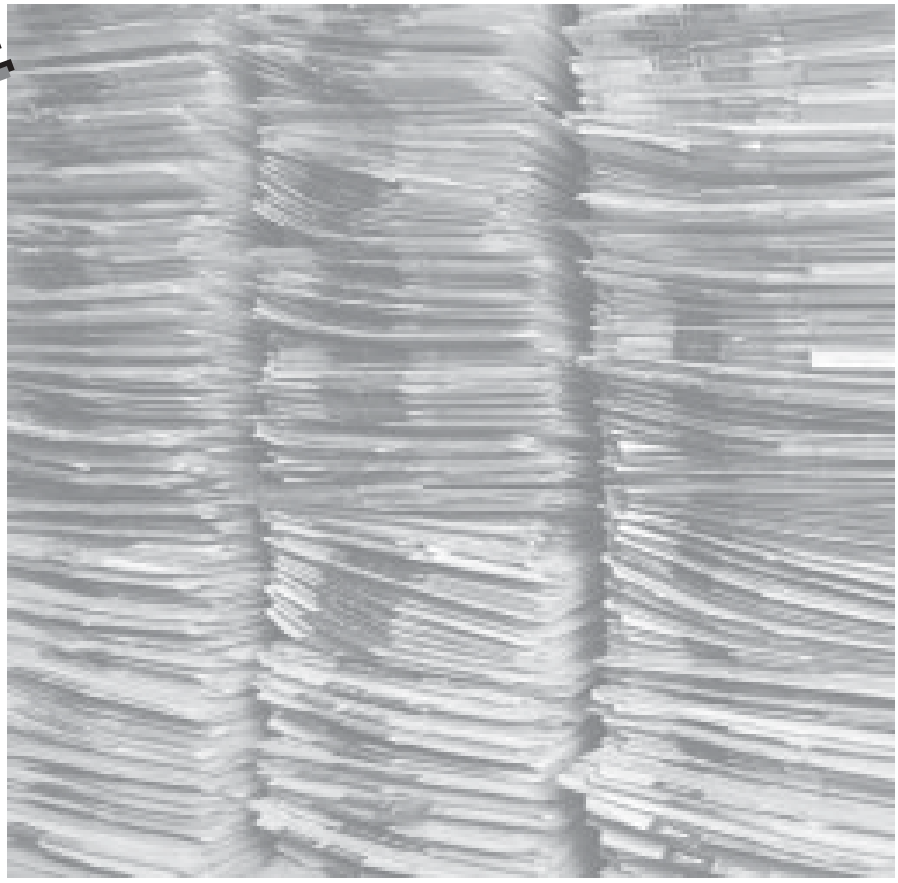
А в 1976 году ее похоронили рядом с Максом на горе Кучук-Енишар.

Так что самое главное, без всяких предсказаний, Максимилиан Волошин угадал в своей Марусе еще в самом начале их знакомства, до того, как она стала его женой, секретарем, "добрым гением":

"Я знаю, что связан с тобою глубоко, на всю жизнь"…

АРХИВНОЕ ДЕЛО

АРХИВНОЕ ДЕЛО



О.И. РЫСКОВ

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОГО АРХИВА США (NARA) В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

- ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ О НАЦИОНАЛЬНОМ АРХИВЕ США
- ЗАКОН США ОБ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ
- НОВАЯ МЕТОДИКА ЭКСПЕРТИЗЫ ЦЕННОСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ
- УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ

Л.П. АФАНАСЬЕВА

ИСТОРИЯ МЕХАНИЗАЦИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ АРХИВНОГО ДЕЛА: ИТОГИ И УРОКИ

- МЕХАНИЗАЦИЯ, АВТОМАТИЗАЦИЯ, ИНФОРМАТИЗАЦИЯ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ
- ЭТАПЫ МЕХАНИЗАЦИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ АРХИВНОГО ДЕЛА
- МЕХАНИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ АРХИВНОГО ДЕЛА С КОНЦА XIX ВЕКА ДО 1950-Х ГОДОВ
- ПЕРФОКАРТЫ И ПЕРФОЛЕНТЫ

Спонсор статьи журнал Трудовое право

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОГО АРХИВА США (NARA) В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

О.И. Рысков

- **ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ О НАЦИОНАЛЬНОМ АРХИВЕ США**
- **ЗАКОН США ОБ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ**
- **НОВАЯ МЕТОДИКА ЭКСПЕРТИЗЫ ЦЕННОСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ**
- **УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ ДОКУМЕНТАМИ**

National Archives and Records Administration (NARA) – это независимое федеральное учреждение, национальная архивно-документационная служба США. В отечественной специализированной литературе встречается два варианта перевода названия этой организации на русский язык – "Администрация национальных архивов и документации"[1] и "Национальный архив и Управление документацией"[2], поэтому далее по тексту будет использоваться сокращенное наименование "Национальный архив США".

В соответствии с Законом 1950 года о федеральных документах (Federal Records Act of 1950) и Законом 1984 года о национальной архивно-документационной службе (National Archives and Records Administration Act of 1984) Национальный архив США осуществляет надзор за управлением федеральными правительственными документами и обеспечивает сохранность документов, имеющих научную, историческую и практическую ценность. Задача обеспечения правительственных учреждений методикой и необходимыми стандартами возложена на Управление документацией (Office of Records Administration), в структуру которого входят отдел обслуживания федеральных учреждений (Agency Services Division) и отдел экспертизы ценности и распределения документов (Records Appraisal and Disposition Division). Документальный фонд Национального архива США размещается в 34 зданиях и включает 81 200 куб. м текстовых документов – это более чем 8 биллионов листов бумаги. В центральном здании в Вашингтоне выставлены для всеобщего обозрения такие знаменитые документы, как Конституция США, Декларация независимости, Билль о правах и другие.

Одним из направлений деятельности Национального архива США, обозначаемой как управление документами (records management) является управление электронными документами (electronic records management). Так, например, коллекция материалов о президентстве Билла Клинтона включает не только бумажные документы, но и архивные версии официального сайта Белого дома. В целом же фонд электронных документов (electronic records) Национального архива США включает около 4 биллионов записей (logical data records).

Закон США об электронных подписях в международных и внутригосударственных торговых отношениях ("Electronic Signatures in Global and National Commerce Act"), принятый Конгрессом США 24 января 2000 г., дает следующее определение электронного документа: "Это документ, созданный, сохраненный, генерированный, полученный или отправленный при помощи электронных средств" *(ст. 104, перевод автора)*. Закон устанавливает равнозначность электронного документа и электронной подписи наравне с бумажными документами и собственноручной подписью, что делает возможным заключение контрактов, перевод денег, хранение архивов документов и т. п. исключительно с помощью средств вычислительной техники и Интернет, без необходимости дублирования всех сопутствующих документов в бумажном виде.

В 1991 году Национальным архивом США была предложена новая методика экспертизы ценности электронных документов, ныне принятая практически повсеместно: "Архивисты должны вмешиваться в процесс создания документов, чтобы отбирать и сохранять электронные документы для постоянного хранения путем включения функции оценки (экспертизы) уже на уровне проектов программ внедрения информационных систем"[3]. Таким образом, архивные службы из получателей и хранителей отслужившей свой век документации превратились в активных участников начальной стадии электронного документооборота: специалисты из Центра электронной документации

[1] Кабочкина Т.С. Федеральная архивная служба США. История и современная организация: Автореф. ... канд. ист. наук. – М., 1986; Она же. Федеральные центры документации США: История, современный опыт//Отеч. архивы. – 1992. – № 6. – С. 92–100; Правовые основы управления документацией за рубежом: Программа спецкурса/Т.С. Волкова; РГГУ. ИАИ. – М., 2000.

[2] Архивы и управление документацией за рубежом. Основные проблемы: Аналитич. обзор / А.Н. Сокова; Главархив СССР. ВНИИДАД. – М., 1989; Банасюкевич В.Д., Сокова А.Н. Управление документацией (из зарубежного опыта)//Отеч. архивы. – 1992. – № 2. – С. 100–106; Берк Ф.Г. Национальный архив и управление документацией в США//Сов. архивы. – 1988. – № 3. – С. 92-101; Гармаш В.Н. Центры документации в США//Вестник архивиста. – 2001. – № 4–5. – С. 211-235; Костомаров М.Н. Управление информационными системами за рубежом: Учеб. пособие. – М.: РГГУ, 1997; Машиночитаемые документы в управленческой деятельности и архивах за рубежом (на примере США, Великобритании, Канады, Швеции): Аналитич. обзор/А.Ю. Чуковенков; Главархив СССР. ВНИИДАД. – М., 1989.

[3] Влияние информационных технологий на теорию и практику архивного дела // Машиночитаемые документы (прием на государственное хранение, создание специализированных архивов): Информационная записка/РГАНТД. – М., 1994. С. 18.

Национального архива США, например, входили в группу разработчиков автоматизированной системы управления документацией для Министерства обороны США в 1993 году.

Основные требования к программе автоматизации управления документацией (Records Management Application) Министерства обороны США получили нормативное закрепление в стандарте DoD 5015.2-STD, Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications, впервые выпущенном в 1997 году. Национальный архив США участвовал в разработке и совершенствовании этого стандарта и рекомендует использовать вторую версию стандарта, выпущенную в июне 2002 года[4], всем федеральным учреждениям (см. NARA Bulletin 2003-03). Будущую третью версию стандарта предполагается дополнить нормами, регламентирующими вопросы передачи электронных документов на постоянное хранение в Национальный архив США.

Кроме того, Национальный архив США рекомендует федеральным учреждениям использовать для управления электронными документами сертифицированные на соответствие стандарту DoD 5015.2-STD программы. В соответствии с договором 1997 года между Национальным архивом США и Министерством обороны США разработчики коммерческого программного обеспечения могут за определенную плату предоставить свои программные продукты для тестирования на соответствие основным функциональным требованиям стандарта DoD 5015.2-STD. Программным продуктам, успешно прошедшим тестирование, присваивается сертификат JITC (Joint Interoperability Test Command), действительный в течение двух лет. Отчет о результатах тестирования каждого сертифицированного программного продукта публикуется на сайте http://jitc.thu.disa.mil/recmgt/.

Помимо совместных проектов с Министерством обороны США Национальный архив США осуществляет и собственные нормативные разработки по вопросам создания, хранения, использования и размещения электронных документов в правительственных учреждениях. Основные требования Национального архива к работе с документами в федеральных учреждениях содержатся в 44-й главе Свода законов США (44 United States Code) и 36-й главе Свода федеральных правительственных нормативных актов (36 Code of Federal Regulations). Нормы, закрепленные в 1234-й части 36-й главы Свода федеральных правительственных нормативных актов (36 Code of Federal Regulations, Part 1234 – Electronic Records Management), охватывают создание, хранение, использование и размещение федеральных электронных документов, в том числе создаваемых при помощи программ электронной почты.

Так, по определению Национального архива США, электронные документы – это документы, содержащие цифровую, графическую и текстовую информацию, которая может быть записана на любом компьютерном носителе (то есть содержащие любую информацию, записанную в форме, которая может обрабатываться только компьютером) и которая соответствует определению понятия "документ". Понятие "документ" при этом определяется как "любой письменный материал, независимо от его физической формы или характеристик, созданный или полученный каким-либо правительственным учреждением США согласно федеральному законодательству или в процессе его общественной деятельности и сохраняемый или подлежащий сохранению этим учреждением или его законным преемником в качестве свидетельства организации, функций, политики, решений, процедур, действий или др. деятельности Правительства США или по причине информационной ценности содержащихся в нем данных".

ЭЛЕКТРОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ – ЭТО ДОКУМЕНТЫ, СОДЕРЖАЩИЕ ЦИФРОВУЮ, ГРАФИЧЕСКУЮ И ТЕКСТОВУЮ ИНФОРМАЦИЮ, КОТОРАЯ МОЖЕТ БЫТЬ ЗАПИСАНА НА ЛЮБОМ КОМПЬЮТЕРНОМ НОСИТЕЛЕ

Согласно требованиям Национального архива США (36 CFR, Part 1234), руководитель каждого федерального учреждения должен обеспечивать управление электронными документами, включающее следующие функции:

1) назначать лицо, ответственное за развитие и применение внутриведомственной программы управления всей документацией, создаваемой, получаемой, используемой или хранящейся на электронных носителях; а также сообщать имя и должность ответственного лица в Национальный архив США;
2) интегрировать систему управления электронными документами с системами управления другими документами и информационными ресурсами учреждения;
3) нормативно закреплять цели, обязанности и полномочия по управлению электронными документами в соответствующих организационных документах учреждения;
4) при внедрении новой электронной информационной системы или обновлением существующей обеспечить ее соответствие требованиям действующей системы управления документацией (в т. ч. действующим требованиям к хранению и размещению документов);
5) обеспечить обучение пользователей системы электронной почты требованиям к хранению документов, различиям между федеральными документами и недокументальными материалами, процедурам подписания документов, а также передачи и копирования документов для включения их в систему хранения документов учреждения;
6) обеспечить обучение пользователей электронной информационной системы обращению, обслуживанию и управлению оборудованием, программным обеспечением и носителями, используемыми в системе;
7) разрабатывать и регулярно обновлять программную документацию по всем электронным информационным системам, необходимую для спецификации всех технических характеристик для работы с документами, определения содержания файлов и документов, определения ограничений доступа и использования документов, понимания задач и функций системы, описания регулярности обновления или условий и правил добавления информации в систему, изменения информации в ней или удаления, обеспечения регулярного, полномочного размещения документов;

[4] Копия стандарта располагается в свободном доступе в сети Интернет по адресу http://www.dtic.mil/whs/directives.

8) в соответствии с правилами работы и хранения документов точно определять месторасположение, способ и носитель, на котором будут храниться электронные документы, а также обеспечивать сохранность средств электронных информационных систем, облегчающих размещение документов;
9) составлять и согласовывать с Национальным архивом США описи электронных документов, подлежащих государственному хранению;
10) устанавливать методы осуществления контроля за электронными документами, содержащими государственную тайну или находящимися в частной собственности, а также относящимися к сфере действия Закона о персональных данных;
11) обеспечить возможность применения правил работы с электронной документацией учреждения к электронным документам сторонних организаций;
12) обеспечить соответствие работы с электронными документами в учреждении правилам и стандартам, издаваемым Национальным архивом;
13) периодически проверять электронные информационные системы на соответствие действующим в учреждении правилам и стандартам.

Отдельным направлением деятельности Национального архива США является формирование нормативных основ управления электронной документацией "электронного правительства". Концепция электронного правительства в самой упрощенной интерпретации представляет собой внедрение информационно-коммуникационных технологий (в частности сети Интернет) во взаимодействие органов власти разных уровней друг с другом, населением и бизнесом. Национальный архив США является ответственным разработчиком инициативы "Управление электронными документами электронного правительства" (the E-Government Electronic Records Management Initiative) – одной из 24 инициатив в рамках создания электронного правительства в США. Этот проект обеспечит руководство по управлению электронными документами во всех правительственных учреждениях и передачу в Национальный архив США электронных документов различных типов и форматов в целях их сохранности для будущего использования государством и гражданами (E-Government Strategy, February 27, 2002). Так, если ранее Национальный архив США принимал электронные документы только на магнитной ленте или оптических дисках, то в рамках нового проекта нормативные предписания Национального архива будут охватывать электронные документы на других современных носителях, а также более широкий спектр форматов электронных документов. Уже действуют инструкции по передаче в Национальный архив США цифровых фотодокументов; документов в формате PDF; отсканированных образов текстовых документов; сообщений электронной почты, содержащих прикрепленные файлы. Со всеми этими и многими другими нормативными документами можно ознакомиться на сайте Национального архива США www.archives.gov.

На сайте в виртуальном выставочном зале представлены изображения документов и предметов, а также аудиозаписи, фиксирующие основные и наиболее выдающиеся события американской истории. Также на сайте предоставляется доступ к системе архивных баз данных – собранию около 50 миллионов электронных документов, созданных более чем 20 федеральными учреждениями по различным вопросам, связанным с историей США.

Итак, постоянное внимание правительства и общественности США к вопросам управления документацией и, в частности, вопросам управления электронными документами привело к активизации деятельности Национального архива США в области формирования нормативно-методической базы управления электронными документами федеральных учреждений. Согласно Стратегическому плану Национального архива США на 1997–2007 годы, к 2007 году 100% федеральных ведомств и их подразделений должны быть переведены на делопроизводство по правилам Национального архива (в 2002 г. – 60%); 50% систем автоматизированного делопроизводства в федеральных ведомствах будут внедрены или усовершенствованы в соответствии с требованиями Национального архива (в 2002 г. – 15%)[5]. Национальный архив США активно участвует в процессах создания "электронного правительства", нормативно регулируя вопросы передачи электронных документов на постоянное хранение.

Литература по теме

1. Безбородова И.В. Теория и методика современного архивоведения в США. – М., 1990.

2. Кочетков Г. Б. Закон о сокращении "бумажной работы" в правительстве США // Сов. гос. и право. – 1983. – ¹ 3.

3. Ларин М.В. Форум по электронным документам // Отеч. архивы. – 1997. – ¹ 2. – С. 100-101.

4. Старостин Е.В. Зарубежное архивоведение: проблемы истории, теории и методологии. – М., 1997. – 520 С.

5. Управление документацией в информационный век // Информ. бюлл. ОЦНТИ ВНИИДАД. – 1998. – ¹ 1 (2). – С. 4-10.

Стратегический план Национального архива США на 1997-2007 гг. // Вестник архивиста. – 2001. – º 6. – С. 239-243.

ИСТОРИЯ МЕХАНИЗАЦИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ АРХИВНОГО ДЕЛА: ИТОГИ И УРОКИ

Л.П. Афанасьева

- **МЕХАНИЗАЦИЯ, АВТОМАТИЗАЦИЯ, ИНФОРМАТИЗАЦИЯ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
- **ЭТАПЫ МЕХАНИЗАЦИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ АРХИВНОГО ДЕЛА**
- **МЕХАНИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ АРХИВНОГО ДЕЛА С КОНЦА XIX ВЕКА ДО 1950-Х ГОДОВ**
- **ПЕРФОКАРТЫ И ПЕРФОЛЕНТЫ**

Процесс развития информационных технологий во второй половине XX в. часто сравнивают с тотальным взрывом, изменившим лицо мира, повлиявшим не только на все сферы деятельности человека, но и на лексику и моду. Скорость смены поколений техники, стремительная череда технологических революций превзошла самые смелые прогнозы. То, что вчера казалось новейшим достижением технического прогресса, сегодня уже достояние истории. И все же история автоматизации архивного дела для нас не только область истории науки и техники, музей устаревших технологий. Во-первых, архивист должен себе представлять все способы документирования, созданные человечеством, в том числе и связанные со считыванием информации машиной. Во-вторых, как мы убедимся ниже, несмотря на смену технологий, в информатизации архивного дела из год в год мы можем выделить одни и те же проблемы и ошибки, которые неразрешимы технологическим путем и требуют развития теории и методики архивоведения.

Итак, изучая историю механизации и автоматизации архивного дела, постараемся найти ответ на вопросы:

- в какой мере информационные технологии повлияли на развитие теории и методику архивоведения;
- какие уроки следует извлечь из опыта прошлого.

Под **механизацией** архивного дела мы будем понимать усовершенствование и рационализацию отдельных операций обработки архивных документов с помощью машин и механизмов. Так, механизация информационного поиска в архивах – использование в архивах информационных систем, осуществляющих многократный поиск в массиве специальных носителей информации, ускоренный с помощью машин и механизмов. Простейшие механические приспособления использовались в архивах еще в XVII – XIX вв. В Межевом архиве в XIX в. использовались "передвижные алфавиты". С 1930-х годов в ведомствах СССР широко использовались "элеваторные картотеки", механические нумераторы для обозначения листов дел.

Под **автоматизацией** архивного дела мы будем понимать процесс усовершенствования технологий обработки архивных документов в результате применения в архивах машин-автоматов, максимально устраняющих ручной труд в ходе данной операции.

Под **информатизацией** архивного дела мы будем понимать более масштабный процесс внедрения в теорию и практику архивного дела теоретических и прикладных разработок информатики, а также эволюции архивных технологий в результате использования компьютерной техники и программного обеспечения.

Все три процесса могут осуществляться в архивах одновременно, поскольку служат для решения разных задач.

Механизация и автоматизация архивного дела тесно связана с двумя аспектами:

1) историей эволюции вычислительной техники, математического (программного), лингвистического обеспечения носителей информации;
2) изменением роли автоматизированных технологий в развитии архивного дела.

Техническое обеспечение – совокупность механических, электромеханических устройств, электронно-вычислительных машин, периферийных устройств (принтеры, сканеры, стриммеры, плоттеры и др.), средств коммуникации (аппаратного обеспечения локальных и глобальных сетей), применяемых в архивах.

Математическое (программное) обеспечение – алгоритмы и специализированные прикладные программы для ЭВМ, созданные для обработки информации и усовершенствования архивных технологий.

Лингвистическое обеспечение – совокупность искусственных информационно-поисковых языков (ИПЯ) различных видов, используемых в архивных информационно-поисковых системах (кодовые таблицы, таблицы дескрипторов, глоссарии, информационно-поисковые тезаурусы).

Носители информации – материальные объекты, содержащие запись информации в форме, понятной для считывания и обработки с помощью механических, электромеханических устройств и ЭВМ.

Исходя из этих аспектов, в истории механизации и автоматизации архивного дела можно выделить несколько этапов:

1) период с конца XIX века до 1950-х годов;
2) период 1950 – первой половины 1970-х годов;

В данном периоде мы можем выделить два этапа: 1950 – 1960-е гг.; первая половина 1970-х годов.

3) период второй половины 1970-х годов – первой половины 1980-х годов;
4) период второй половины 1980-х – 1990-х годов – современный этап.

Предметом нашего рассмотрения будут первые три периода.

Время с конца XIX века до 1950-х годов характеризуется эпизодической механизацией делопроизводства и ведомственных архивов на основе работы с матричными носителями информации, созданием первых хранилищ для временного хранения машиночитаемых документов.

Период 1950-первой половины 1970-х годов характеризуется механизацией и автоматизацией работы ведомственных и государственных архивов, появлением наряду с матричными магнитных и оптических носителей информации, электромеханических устройств и ЭВМ, повсеместным созданием АСУ на уровне предприятия, республиканском и отраслевом уровне и созданием сети ведомственных архивов машиночитаемых данных – ВЦ и ГВЦ.

В данном периоде мы можем выделить два этапа: 1950-1960-е гг.; первая половина 1970-х годов. Большое значение имело внедрение в начале 1970-х гг. ЕГСД и создание ОГАС, в результате чего АСУ охватили все союзные и союзно-республиканские министерства и ведомства.

Период второй половины 1970-х годов – первой половины 1980-х годов характеризуется преобладанием магнитных носителей информации и ЕС ЭВМ.

МЕХАНИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ АРХИВНОГО ДЕЛА С КОНЦА XIX ВЕКА ДО 1950-Х ГОДОВ

Начнем наш экскурс с рассмотрения носителей информации. На первых этапах нашей истории средства механизации не позволяли непосредственно воспринимать информацию архивных документов и справочников, поэтому переход к механизированному поиску был связан с переводом документов из человекочитаемой формы в форму, пригодную для считывания машиной. Поэтому для каждой информационной системы создавались специальные носители информации. Они получили название матричных. Матричными называют носители, воспроизводящие кодированную информацию на специальных таблицах – матрицах (программирующих различные физические состояния – пробивки, магнитные импульсы).

Матричные носители информации разделялись на машиночитаемые и человекочитаемые[1]. Рассмотрим основные виды.

Перфокарта – карточка из плотной бумаги или (позднее) из пластического материала, на которой проставляются отверстия или вырезы.

В перфокартах с предварительной перфорацией отверстия вырезаны заранее. В них при кодировании специальным краевым компостером прорезались шели. В перфокартах с последующей перфорацией отверстия прорезались непосредственно в ходе кодирования информации, как правило, специальной машиной-перфоратором.

В механических и полуавтоматических перфокартотеках использовались **перфокарты с краевой перфорацией** (содержащие один или два ряда отверстий по краю). Отверстия нумеровались. В центральной части перфокарты можно было поместить традиционное описание документа.

Шелевые или шлицевые перфокарты содержали десять и более рядов отверстий в нижней части карты. При перфорировании шели соединяли находящиеся рядом отверстия.

В перфокартах этих видов на каждой карте кодировался один документ, дело или элемент информации (в зависимости от вида информационно-поисковой системы). Часть карты, лишенная отверстий, служила для традиционного описания и (или) указания архивного шифра. Например, в ИПС ЦГАНХ СССР по материалам Госплана основную часть занимала карточка систематического каталога. Перфорированная часть использовалась для кодирования дескрипторов, соответствовавших информации документа. На одной карте пробивались отверстия, соответствовавшие всем вопросам содержания документа.

Суперпозиционные или просветные карты содержали таблицы из обозначенных номерами квадратов. Каждая перфокарта соответствовала не документу, а дескриптору (например, понятию "высшее образование"), а отверстие на месте квадрата обозначало номер документа, содержанию которого соответствовал данный дескриптор. Например, на одной карте пробивались отверстия на месте всех квадратов, соответствовавших номерам документов, в которых упоминалось о высшем образовании. Поиск осуществлялся путем визуального просмотра на просвет наложенных друг на друга перфокарт. Такие перфокарты использовались исключительно для ручного поиска в массиве не более тысячи карточек. К этому же виду относились карты-решетки, где были пробиты все отверстия, кроме соответствующих поисковым признакам.

Рейтерные карты применяли цветовое кодирование для фиксирования меняющихся и взаимоисключающих признаков.

Наконец, в счетно-перфорационных машинах применялись специальные **машинные перфокарты**. В отличие от человекочитаемых перфокарт, машиночитаемые карты почти не содержали свободного места для традиционного описания документа. Все пространство карты занимали вертикальные колонки из цифр от 0 до 9 или от 0 до 12. Каждая колонка имела свой номер. Впервые машинные перфокарты в нашей стране применялись еще в 1897[2] году для обработки массива анкет первой Всероссийской переписи населения. Тогда использовались 22-колонные перфокарты. Массив из 122 миллионов карт (по числу переписанного населения) обрабатывали 110 электрических счетных агрегатов американской фирмы "Холлерит". Увы, заморская техника не осилила русскую бюрократическую машину – результатов переписи пришлось ждать восемь лет, из-за чего в перфокартах сильно разочаровались. Результаты переписи населения 1897 года до сих пор – бесценный источник, который историки считают весьма достоверным, в то время как результаты переписи населения 2002 года, подсчитанные на суперсовременных компьютерах, вызывают сомнение у многих.

С конца 1950-х гг. получило распространение 45-ти (с круглыми пробивками) и 80-тиколонные машинные перфокарты (с прямоугольными пробивками).

К общим достоинствам всех перфокарт относится то, что порядок расположения карт в массиве не имеет никакого значения. Не желательно только переворачивать карты "вверх ногами". Поэтому верхний правый угол у большинства перфокарт был срезан для верного расположения карт в массиве.

К матричным носителям информации относились также **рулонные**

[1] Гельман-Виноградов К.Б. Машиночитаемые документы в СССР. Вып. 1. Области применения. Классификация. – М.:МГИАИ, 1980. – С.11.

[2] Там же. – С. 19.

перфоленты, считываемые машиной, и кодексы (книги с перфорационной пробивкой).

Перфоленты (трех- и пятидорожечные) появились еще ранее перфокарт. Их использовали с XVIII века для управления ткацким процессом, в типографских наборных машинах – монотипах, но, главным образом, во второй половине XIX века – для передачи сообщений по телеграфу.

Каким же образом с помощью отверстий в бумаге или ленте можно было выразить все многообразие содержания архивных документов? Процесс этот был длительным и трудоемким и включал в себя следующие этапы:

1. Создание схемы классификации, кодовой таблицы, макета перфокарты.
2. Кодирование информации на матричных носителях информации.
3. Механизированный поиск в массиве матричных носителей информации.

4. Декодирование информации на найденных носителях с помощью классификаторов, кодовых таблиц.

Наиболее важен для эффективности поиска первый этап, на котором создавалась семантическая основа информационно-поисковой системы – **информационно поисковый язык (ИПЯ)**.

В практике информатизации на первых этапах применялись ИПЯ классификационного, дескрипторного и комбинированного типов.

Классификационные системы основаны на последовательном делении всех понятий, встречающихся при описании документной информации, "раскладывании их по полочкам" схемы классификации. После этого производилось индексирование – замена понятия классификационной схемы символическим индексом (буквенным, цифровым или смешанным). Применялись различные системы индексации. В нумерационных системах все подразделения классификационной схемы рассматривались как равнозначные единицы и нумеровались в алфавитном порядке. К нумерационным можно отнести библиотечную классификацию Гарриса. Логическая или ступенчатая классификация отражала подчиненность и соподчиненность понятий. Наиболее известна универсальная десятичная классификация Дьюи, применяющаяся в библиотечном деле. Мнемоническая индексация передавала сочетания букв в виде цифр или букв[3]. Однако эти поисковые системы имеют один недостаток – каждую единицу описания можно соотнести только с одним, основным признаком классификации. Это создает трудности при описании многоаспектной информации архивных документов. Универсальная классификационная схема – самая древняя разновидность ИПЯ. Но с ростом объемов информации одноаспектные системы поиска (к которым относились и архивные справочники, построенные согласно жесткой схеме классификации информации) стали играть роль путеводителей, предоставляющих огромные блоки информации для сплошного перебора. В результате целенаправленный поиск превращался в трудоемкое занятие с непредсказуемым результатом, и выражение "архивное открытие" стало весьма распространенным. Кроме того, не только поиск, но и непрерывное усовершенствование и доработка громоздких универсальных схем классификации была очень трудоемкой.

В начале 1960-х годов получили распространение многоаспектные поисковые системы – так называемые свободные дескрипторные языки. Системы дескрипторного типа представляю собой списки ключевых слов (дескрипторов), отражающие содержание документов и сгруппированные по тематическим таблицам. Например, в поисковой системе, в которую вносятся анкеты абитуриентов вуза, могут быть таблицы, включающие общие вопросы, состав абитуриентов, образование абитуриентов, возраст абитуриентов, национальность абитуриентов, профессии абитуриентов. Таблица "образование абитуриентов" может содержать следующие дескрипторы: начальное, среднее, среднее специальное, незаконченное высшее, высшее. Системы дескрипторного типа использовались для описания информации по узким отраслям знаний.

Наконец, в начале 1970-х годов получили широкое распространение системы комбинированного типа, которые основывались на сочетании классификационного и дескрипторного принципов описания. Они предполагали создание локальных десятичных классификаций, не претендующих на универсальность и таблицы дескрипторов. На носителе проставляется и индекс по классификационной таблице, и индексы по спискам дескрипторов.

После того, как ИПЯ был наполнен лексическими единицами (рубриками классификатора или дескрипторами), необходимо было установить соответствие между этими лексическими единицами и отверстиями на перфокарте, выполнявшими роль кодов. Для этого составляли макет перфокарты, соотнося каждую терминологическую группу ИПЯ с определенной зоной перфокарты. Например, под таблицу дескрипторов "образование" достаточно отвести зону краевой перфокарты из 6 отверстий или 6 цифр одной колонки машинной перфокарты. На макете перфокарты графически размечались и подписывались зоны, соответствующие таблицам "возраст", "социальный состав" и другим.

После того как все возможные дескрипторы были отражены в кодовой таблице, приступали к кодированию перфокарт, т.е. попросту к пробивке отверстий в соответствующем содержанию документа месте (ручным или автоматизированным путем). Когда массив перфокарт был готов, наступал час машин и механизмов для их обработки.

Техническое обеспечение можно разделить на устройства последовательного или параллельного действия[4]. В устройствах последовательного действия поиск производился путем последовательного просмотра каждого носителя информации. Устройства параллельного действия были рассчитаны на единовременный просмотр целого массива. Они позволяли осуществлять поиск одновременно по нескольким признакам. В зависимости от роли человеческого труда при работе устройства они делились на средства малой и, видимо, большой механизации. Еще в 1950-е годы архивисты ставили вопрос о создании "экономически рентабельного промышленного образца счетно-учетного механического устройства и поисковой машины[5].

---

[3] Подробно системы индексации рассмотрены в работах К.Б. Гельмана-Виноградова (Индексация классификационных схем каталогов документальных материалов // Вопросы архивоведения. – 1960. – № 8. – С. 19–29); Петровской И.Ф. (Классификатор предметно-тематических материалов // Там же. – 1959. – № 1. – С. 56–80); К.И. Рудельсон (Каталоги документальных материалов в архивах СССР. – М.,1958).

[4] Классификация документов по этому признаку была предложена В.П. Черениным (Черенин В.П. Некоторые проблемы документации и механизация информационных поисков. – М.:МНИ, 1955.).

[5] Богатов Б.Н. О каталогизации документальных материалов в государственных архивах // Вопросы архивоведения. – 1959. – № 4. – С. 33.

К средствам малой механизации, предполагавшим относительно большую долю человеческого труда, относились ручные (механические) перфокартотеки. Первые устройства этого вида были спроектированы в нашей стране в 1920-е годы – "ЦИТ", "Динамо учет", "Орга-индекс". Поиск в простейших системах осуществлялся путем пропускания металлической спицы через отверстие, соответствовавшее нужному понятию (дескриптору) сквозь массив перфокарт. После подъема спицы "улов" падал вниз, так как карты, соответствующие запросу, имели вместо круглого отверстия щель. Поскольку архивисты никогда не отличались особо атлетическим телосложением и поднимать тонны перфокарт им было тяжело, изобрели перекидные селекторы, где зафиксированный массив перфокарт со вставленной селекторной вилкой (заменителем спицы) переворачивался над подносом, на который и падали искомые карточки.

Для ИПС с объемом перфокарт более нескольких тысяч вместо ручных перфокартотек использовались полуавтоматические селекторы с электровибратором. Они производили с массивом перфокарт маленькое землетрясение для отделения карточек от массива. В 1960-е годы использовали полуавтоматические селекторы, которые позволяли за один час просмотреть 25 тысяч перфокарт по одному краю или около 6000 по всему периметру. Они рассчитаны на ИПС, включающие не более 10-12 тыс. элементов информации[6].

Наконец, к средствам, очевидно, самой большой механизации относились счетно-перфорационные машины. Например, электромеханические сортировальные машины. В них перед началом поиска несколько парных электрических контактов устанавливаются в положение, соответствующее поиску. Между парой контактов последовательно пропускались перфокарты. Если в месте контакта перфокарта содержала пробивку (отверстие), цепь замыкалась, что включало механизмы, отсортировывающие данные карты от массива перфокарт. После чего исполнительные механизмы печатали на бумаге отчет – например, закодированные архивные шифры.

Например, в конце 1950-х годов в ВИНИТИ проводились научно-исследовательские работы по созданию механизированной системы поисков информации на базе экспериментальной информационной машины (ЭИМ). ЭИМ обрабатывала 80-ти колонные перфокарты со специальным кодом. Применялась достаточно гибкая система кодирования с помощью специально спроектированного кодировочного устройства. В состав комплекта также входил контроллер, наборное и просматривающее устройства, устройство для отбора карт, устройство для печати отчетов[7].

Проблемой совершенствования оргтехники занимались с начала 1920-х годов Наркомат рабоче-крестьянской инспекции (НК РКИ), Центральный институт труда ВЦСПС, Институт техники управления (ИТУП), общества научной организации труда. Первоначально в 1920-е годы применялись устройства тех же американских фирм, что и в конце XIX века – "Холлерит" и "Пауэрс". Однако вскоре были внедрены комплекты отечественного оборудования САМ.

На первом этапе механизация касалась в основном делопроизводства и ведомственных архивов. Применение средств "малой механизации" было эпизодическим и ограничивалось использованием матричных носителей информации (перфокарт, перфолент, кодексов) и ручных перфокартотек, счетно-перфорационных устройств (механического, электромеханического и других способов действия). Все это находило применение в работе совнархозов, отделениях личного состава некоторых наркоматов, на предприятиях (например, на заводе сельхозмашиностроения "Серп и Молот" в Харькове), предприятиях торговли (например ЦУМе), финансовых учреждениях (например Госбанке СССР), статистических органах (например ЦУНХУ-ЦСУ СССР). Сфера применения механизированных устройств в 1920-е годы ограничивалась решением конкретных задач в области учета материальных ценностей, учета кадров, учета населения (переписи населения), планирования, отчетности на производстве, расчета заработной платы, в банковском деле и статистике перевозок на транспорте, обработке материалов партийной статистики. Во второй полове 1930-х годов в СССР началось применение перфокарт для научно-технических вычислений в астрономии[8].

Уже на этом этапе пришлось столкнуться с проблемой хранения машиночитаемых документов. Были созданы первые хранилища машиночитаемых данных – машиносчетные станции ЦСУ СССР, фабрики механизированного счета в крупных городах, которые обрабатывали материалы статистических обследований и переписей населения. Перфокарты хранились временно и по мере выполнения хозяйственных задач уничтожались. Одним из первых хранилищ МЧД стал на данном этапе архив научно-исследовательского института аэроклиматологии. Институт был создан в 1943 г. как Центральный научно-исследовательский гидрометеорологический архив (ЦНИГМА) с целью механизации обработки данных метеорологических наблюдений, которые собирались в виде полевых книжек, лент самопишущих приборов, таблиц, синоптических карт в технических архивах территориальных управлений гидрометеорологической службы (УГМС). При институте была создана машинно-счетная фабрика. С 1957 года на институт возложена задача организации Единого Гидрометеорологического фонда СССР, ставшего впоследствии одним из государственных отраслевых фондов. Вся поступающая информация переносилась на 80-ти колонных машинных перфокартах. Каждая колонка перфокарты (или несколько колонок) закреплялись за определенными элементами наблюдений (температура, давление, влажность, осадки и т. д.). Перфокартотеки создавались по каждому виду наблюдений и по каждой станции ежегодно. Перфокарты обрабатывались с помощью счетных машин. Уже к началу 1960-х годов в институте была механизирована не только статистическая обработка данных, но и учет поступающих перфокартотек, создание сдаточной описи осуществлялось с помощью перфораторов[9].

Продолжение следует.

[6] Теория и практика архивного дела в СССР. – М.,1966. – С. 340.

[7] Раков Б.М. К вопросу о механизации научно-справочной и информационной работы архивов // Вопросы архивоведения. – 1959. – № 3. – С. 32–33.

[8] Гельман-Виноградов К.Б. Машиночитаемые документы в СССР. Вып. 1. – М., 1980. – С. 23–27.

[9] Николаев А.Д. К вопросу о механизации учета документов. (Из опыта работы научно-исследовательского института аэроклиматологии) // Вопросы архивоведения. – 1959. – № 2.

ДАТЫ, СОБЫТИЯ, ЛЮДИ

ФЕВРАЛЬ

1 февраля 1842 г. начато строительство железной дороги между Петербургом и Москвой.

1 февраля 1904 г. утвержден первый радиосигнал о помощи – английская аббревиатура CQD – "всем станциям срочно". Однако обычно его расшифровывали "прибывайте скорее – опасность".

1 февраля 1910 г. в Англии открылось первое бюро по трудоустройству безработных.

1 февраля 1939 г. в Москве родилась Екатерина Сергеевна Максимова, балерина, народная артистка СССР, лауреат государственной премии СССР. В течение 30 лет была ведущей солисткой Большого театра.

1 февраля 1992 г. Россия и Соединенные Штаты официально объявили об окончании "холодной войны".

Именинники: Арсений, Антиний, Макарий, Марк, Савва, Феодор.

2 февраля 1709 г. британское судно под командованием капитана Вудса Роджерса сняло с необитаемого острова матроса Александра Селкирка, прожившего там четыре с половиной года и ставшего впоследствии прототипом Робинзона Крузо.

2 февраля 1722 г. Петр I ввел Табель о рангах, согласно которой государственная служба имела три категории: военную, статскую (гражданскую) и придворную. В каждой категории имелось 14 рангов, получивших особые названия. Табель просуществовала до 1917 г.

2 февраля 1904 г. родился Валерий Чкалов (погиб 15.12.1938), Герой Советского Союза, знаменитый советский летчик, совершивший беспосадочный перелет в Америку.

2 февраля 1907 г. в Петербурге умер Дмитрий Иванович Менделеев (род. 08.02.1834), выдающийся русский химик, составитель периодической системы химических элементов.

2 февраля 1918 г. Совнарком принял декрет об отделении церкви от государства и школы от церкви.

2 февраля 1924 г. в Москве закончил свою работу 2 Всесоюзный съезд Советов, на котором была утверждена первая Конституция СССР.

2 февраля 1940 г. расстрелян великий русский режиссер Всеволод Мейерхольд (род. 1874 г.).

2 февраля 1942 г. погиб Даниил Иванович Хармс (Ювачев) (род. 12.01.1906), писатель, классик детской литературы.

2 февраля 1970 г. в Англии скончался Артур Уильям Бертран Рассел (род. 18.5.1872), философ и математик, оказавший большое влияние на мировое общественное мнение, лауреат Нобелевской премии по литературе 1950 г.

Именинники: Евфимий, Евтихий, Инна, Римма.

3 февраля 1809 г. родился Феликс Мендельсон-Бартолди (ум. 04.11.1847), немецкий композитор-романтик.

3 февраля 1830 г. Великобритания, Франция и Россия объявили о независимости Греции, несколько веков находившейся под турецким игом. Однако по настоянию Великобритании границы Греции были сильно урезаны, и площадь государства составила всего 47 тысяч кв. км, а население 600 тысяч жителей.

3 февраля 1966 г. советская автоматическая станция "Луна-9" впервые совершила мягкую посадку на Луну и передала на Землю фотографии лунного ландшафта.

3 февраля 1981 г. впервые премьер-министром Норвегии стала женщина – Гро Харлем Брундтланд.

Именинники: Агния, Анастасия, Максим, Евгений, Кандид.

4 февраля 1852 г. умер Николай Васильевич Гоголь (род. 01.04.1809), русский писатель, автор "Ревизора" и "Мертвых душ".

4 февраля 1945 г. в Крыму, в Ливадийском дворце открылась Крымская конференция глав государств-участников антигитлеровской коалиции: И.В. Сталина, У. Черчилля и Ф.Д. Рузвельта.

4 февраля 1948 г. остров Цейлон стал независимым государством в составе Британского Содружества наций.

4 февраля 1975 г. в Китайской провинции Ляонин впервые было предсказано землетрясение, благодаря чему десятки тысяч людей остались живы, а последствия этого бедствия были сведены к минимуму.

4 февраля 1988 г. Верховный суд СССР реабилитировал Н.И. Бухарина, А.И. Рыкова и других лидеров партии и правительства, осужденных в 1938 г.

Именинники: Тимофей, Анастасия, Георгий, Петр, Макарий, Леонтий.

5 февраля 1721 г. в России специальным указом Петра I упразднен пост патриарха Русской церкви. Вместо него был организован Святейший Синод, руководимый обер-прокурором. Таким образом, церковь стала государственным департаментом.

5 февраля 1730 г. Верховный тайный совет пригласил на престол Анну Иоанновну, вдову герцога Курляндского. Началось кровавое десятилетие ее царствования.

5 февраля 1783 г. в итальянской области Калабрия началось землетрясение, продолжавшееся почти два месяца. Было зарегистрировано 949 толчков. За это время был разрушен 181 город, погибло 60 тысяч человек.

5 февраля 1836 г. родился Николай Александрович Добролюбов (ум. 1861 г.), русский революционный критик, революционер-демократ.

5 февраля 1878 г. русская революционерка Вера Засулич совершила покушение на петербургского губернатора Ф.Ф. Трепова за то, что он распорядился наказать политзаключенного розгами. На суде ей вынесли оправдательный приговор.

5 февраля 1926 г. в поезде Москва – Берлин убит советский дипломатический курьер Теодор Нетте. Этот инцидент вошел в историю благодаря известному стихотворению Владимира Маяковского.

Именинники: Климент, Геннадий, Феоктист.

6 февраля 1790 г. в память о начале Великой французской революции последний камень Бастилии был торжественно вручен Национальному собранию.

6 февраля 1804 г. умер Джозеф Пристли (род. 13.03.1733), английский естествоиспытатель, открывший кислород.

6 февраля 1861 г. английский метеорологический институт под руководством Роберта Фицроя начал пе-

редавать штормовые предупреждения для находящихся в море кораблей.

6 февраля 1918 г. в Вене умер Густав Климт (род. 14.07.1862), австрийский художник и график, автор портретов и картин в стиле модерн.

6 февраля 1918 г. в России издан декрет Совнаркома о переходе страны с Юлианского на Григорианский календарь. После 31 января по старому стилю сразу наступило 14 февраля.

6 февраля 1951 г. скончался английский король Георг VI (род. 14.12.1895). Его место на престоле заняла старшая дочь Елизавета II.

Именинники: Ксения, Герасим, Иоанн, Тимофей.

7 февраля 1812 г. родился английский писатель Чарльз Диккенс (ум. 09.06.1870).

7 февраля 1851 г. родился знаменитый российский книгоиздатель Иван Дмитриевич Сытин (ум. 1934 г.).

7 февраля 1881 г. скончался выдающийся архитектор Константин Андреевич Тон (род. 1794 г.). Его основные работы: Храм Христа Спасителя в Москве, Малый и Большой Кремлевские дворцы, Оружейная палата в Кремле, Малый театр, церкви и соборы в Санкт-Петербурге и других городах.

7 февраля 1885 г. родился Синклер Льюис (ум. 1951 г.), американский писатель, лауреат Нобелевской премии по литературе 1930 г.

7 февраля 1920 г. в возрасте 46 лет расстрелян Александр Васильевич Колчак, русский адмирал, исследователь северных берегов Сибири, предводитель Белой Гвардии в 1918–1919 гг.

7 февраля 1960 г. умер Игорь Васильевич Курчатов (род. 12.01.1903), академик, трижды Герой Социалистического труда, лауреат Ленинской премии. Внес огромный вклад в изучение физики атомных ядер, руководил работами по созданию атомного реактора, атомной и термоядерной бомб, строительством первой в мире промышленной атомной электростанции.

7 февраля 1992 г. в Маастрихте (Нидерланды) министрами иностранных дел и финансов подписан договор о преобразовании Европейского сообщества в Европейский союз.

Именинники: Григорий, Владимир, Феликс, Виталий, Филипп.

8 февраля 1724 г. Петр I подписал указ об образовании в России Петербургской Академии наук.

8 февраля 1725 г. умер Петр I (род. 09.06.1672), первый русский император, царь-реформатор, выдвинувший Россию в число ведущих европейских стран.

8 февраля 1828 г. родился французский писатель-фантаст Жюль Верн (ум. 24.03.1905).

8 февраля 1960 г. вышел первый сборник стихов Андрея Вознесенского "Мозаика". Реакция на сборник была довольно резкая – тираж был уничтожен, а редактор издательства снят с работы.

Именинники: Ксенофонт, Аркадий, Симеон, Иван, Петр, Федор, Мария.

9 февраля 1710 г. по указу Петра I в России введен новый гражданский шрифт. Первой напечатанной этим шрифтом книгой стал учебник геометрии.

9 февраля 1783 г. родился Василий Андреевич Жуковский (ум. 24.04.1852), русский поэт-романтик.

9 февраля 1818 г. в России изданы первые 8 томов "Истории государства Российского" Н.М. Карамзина. Книга имела огромный успех и была переиздана в том же месяце.

9 февраля 1861 г. вышедшие из состава США и образовавшие Конфедерацию южные штаты избрали своего президента. Им стал Джефферсон Дэвис. Через два месяца в США началась гражданская война.

9 февраля 1881 г. в Петербурге умер Федор Михайлович Достоевский (род. 11.11.1821), великий русский писатель.

9 февраля 1960 г. умер Александр Николаевич Бенуа (род. 03.05.1870), русский художник-эмигрант, живший с 1926 г. в Париже.

Именинники: Иоанн.

10 февраля 1837 г. умер Александр Сергеевич Пушкин (род. 06.06.1799).

10 февраля 1890 г. родился русский поэт и писатель Борис Пастернак, вынужденный под политическим нажимом советского руководства отречься от Нобелевской премии, присужденной ему за роман "Доктор Живаго".

10 февраля 1898 г. родился Бертольд Брехт (ум. 14.06.1956), немецкий драматург и режиссер.

10 февраля 1923 г. умер Вильгельм Конрад Рентген (род. 27.03.1845), первый лауреат Нобелевской премии по физике, которую он получил за открытие лучей, названных его именем.

10 февраля 1932 г. в Голливуде (США) скончался Эдгар Уоллес (род. 01.04.1875), английский писатель и драматург.

10 февраля 1938 г. в Москве родился Георгий Александрович Вайнер, один из двух братьев – знаменитых мастеров детектива. В настоящее время живет в США.

Именинники: Ефрем, Феодосий.

11 февраля 1650 г. в Стокгольме умер Рене Декарт (род. 31.03.1596) французский философ, заложивший основы эпохи Просвещения.

11 февраля 1829 г. в результате нападения мусульманских фанатиков на русское посольство в Тегеране погиб Александр Сергеевич Грибоедов, русский поэт, писатель, дипломат, автор комедии "Горе от ума".

11 февраля 1847 г. родился Томас Эдисон (ум. 18.10.1931), знаменитый американский инженер-изобретатель.

11 февраля 1868 г. в Париже умер Жан Бернар Леон Фуко (род. 18.9.1819), французский физик, доказавший знаменитым опытом с маятником суточное вращение Земли.

11 февраля 1902 г. родилась Любовь Орлова (ум. 26.1.1975), прославленная советская актриса.

Именинники: Герасим, Игнатий, Иона, Лаврентий, Роман, Яков.

12 февраля 1700 г. началась Северная война, окончившаяся в 1721 г. победой России над Швецией, в результате чего к России отошли берега Балтики.

12 февраля 1780 г. родился Алексей Гаврилович Венецианов (ум. 16.12.1847), русский художник, основоположник бытового жанра в русской живописи.

12 февраля 1804 г. в Кенигсберге умер Иммануил Кант (род. 22.4.1724), родоначальник немецкой классической философии.

12 февраля 1809 г. в семье английского врача родился Чарльз Дарвин (ум. 19.4.1882), автор теории естественного отбора, совершивший переворот в биологии.

12 февраля 1809 г. родился Авраам Линкольн (погиб 14.4.1865), 16 американский президент, отменивший рабство и выигравший гражданскую войну.

12 февраля 1961 г. запущена космическая станция "Венера-1", первая станция, отправленная к другой планете Солнечной системы.

Именинники: Ипполит, Зинон, Феофил, Василий, Григорий, Иоанн, Петр.

13 февраля 1613 г. Земский собор в Москве избрал на престол нового царя – Михаила Федоровича Романова.

13 февраля 1769 г. родился Иван Андреевич Крылов (ум. 21.11.1844). Баснописец, драматург, поэт.

13 февраля 1784 г. в Полтаве родился Николай Иванович Гнедич (ум. 15.02.1833), поэт, драматург и переводчик, прославившийся своим переводом на русский язык знаменитой древнегреческой поэмы "Илиада".

13 февраля 1873 г. родился Федор Иванович Шаляпин (ум. 12.4.1938), великий русский бас, в 1922 г. эмигрировавший из России.

13 февраля 1883 г. в Венеции умер Рихард Вагнер (род. 22.05.1813), выдающийся немецкий композитор.

13 февраля 1945 г. бомбардировщиками Королевских ВВС Великобритании был практически уничтожен один из красивейших городов Германии Дрезден.

Именинники: Кира, Иоанна, Никита, Виктор.

14 февраля 1571 г. во Флоренции умер Бенвенуто Челлини (род. 3.11.1500), итальянский ювелир, скульптор и писатель.

14 февраля 1780 г. англичанин Джеймс Уатт (изобретатель паровой машины) получил патент на "новый метод копирования писем" – первый в мире копировальный аппарат.

14 февраля 1806 г. родился Владимир Алексеевич Корнилов, вице-адмирал, герой обороны Севастополя в 1854 г., во время которой он и погиб.

14 февраля 1813 г. родился Александр Сергеевич Даргомыжский (ум. в 1869 г.), русский композитор, последователь Глинки, один из основателей русской музыкальной школы, автор опер "Русалка" и "Каменный гость".

14 февраля 1956 г. в Москве открылся 22 съезд КПСС, на котором Н.С. Хрушев сделал свой знаменитый доклад "О культе личности Сталина и его последствиях".

14 февраля 1988 г. произошел пожар в библиотеке Академии наук в Ленинграде – крупнейший пожар за всю историю библиотечного дела в России. Погибло 396 тысяч томов, пострадало 3 млн. 600 тысяч книг.

Именинники: Трифон, Петр.

15 февраля 1564 г. Родился Галилео Галилей (ум. 8.1.1642), великий физик, математик, инженер и астроном (открыл 4 спутника Юпитера, рельефность поверхности Луны, звездный состав Млечного Пути, пятна на Солнце).

15 февраля 1857 г. в Берлине умер Михаил Иванович Глинка (род. 01.06.1804), русский композитор, основоположник национальной музыкальной школы, автор опер "Жизнь за царя", "Руслан и Людмила" и других.

Именинники: отсутствуют.

16 февраля 1740 г. в Пьемонте родился Джамбаттиста Бодони (ум. 29.11.1813), итальянский типограф, создатель классического шрифта "антиква Бодони".

16 февраля 1831 г. в селе Горохово Орловской губернии родился Николай Семенович Лесков (Николай Стебницкий, ум. 05.03.1895), русский писатель, автор "Леди Макбет Мценского уезда", "Левша" и других произведений.

16 февраля 1976 г. начал свою работу Камский автомобильный завод – с конвейера сошел первый грузовик

Именинники: Симеон, Анна, Николай, Роман, Адриан.

17 февраля 1598 г. Земским собором был избран на царство Борис Годунов, шурин царя Федора Ивановича.

17 февраля 1745 г. родился Александро Вольта (ум. 05.03.1827), выдающийся итальянский физик, изобретатель многих приборов (электрофор, электроскоп и др.), а также первой электрической батарейки – вольтова столба.

17 февраля 1827 г. умер Иоганн Генрих Песталоцци (род. 12.01.1746), знаменитый швейцарский педагог, руководивший детскими домами и сиротскими приютами.

17 февраля 1852 г. в Санкт-Петербурге для широкой публики было открыто собрание императорского Эрмитажа.

17 февраля 1856 г. в Париже умер Генрих Гейне (род. 13.12.1797), немецкий поэт-романтик.

17 февраля 1904 г. на сцене миланского театра "Ла Скала" прошла премьера оперы Джакомо Пуччини "Мадам Баттерфляй", завершившаяся полным провалом.

17 февраля 1905 г. недалеко от Никольских ворот Московского Кремля эсер Иван Каляев бросил бомбу в московского генерал-губернатора великого князя Сергея Александровича. Вдова погибшего простила убийцу.

17 февраля 1919 г. в возрасте 26 лет от острой формы ангины скончалась Вера Холодная, знаменитая актриса немого кино, женщина-загадка даже для своих близких. Снялась в фильмах "Пламя неба", "Княжна Тараканова" и др.

Именинники: Георгий, Кирилл, Николай, Авраамий.

18 февраля 1546 г. в Эйслебене, после тяжелой болезни скончался Мартин Лютер (род.10.11.1483), положивший своими тезисами начало Реформации, в ходе которой наряду с католической в Европе оформилось несколько протестантских церквей.

18 февраля 1564 г. умер один из титанов эпохи Возрождения Микеланджело Буанаротти (род. 06.03. 1475), скульптор, живописец, архитектор и поэт.

18 февраля 1865 г. в Петербурге введен обычай выстрелом из пушки Петропавловской крепости извещать о наступлении полудня.

18 февраля 1918 г. войска кайзеровской Германии, нарушив договор о перемирии, начали наступление и оккупацию центральной и восточной Беларуси.

18 февраля 1930 г. американский астроном Клайд Томбо открыл новую планету – Плутон, существование которой было предсказано 15 лет назад.

Именинники: Феодосий, Макарий.

19 февраля 1473 г. в г. Торуни родился Николай Коперник (ум. в 1543), польский астроном, опровергший геоцентрическую модель мира Птолемея и утверждавший, что центром системы планет является Солнце.

19 февраля 1951 г. в Париже умер Андре Жид (род. 22.11.1868), французский писатель, лауреат Нобелевской премии.

19 февраля 1987 г. через 27 лет после смерти Бориса Пастернака Союз писателей СССР, принял решение восстановить его членство.

Именинники: Вукола, Фотий, Юлиан, Максим, Дорофея, Христина, Марфа, Мария, Калиста.

20 февраля 1054 г. на руках у сына Всеволода скончался киевский князь Ярослав Мудрый.

20 февраля 1762 г. Петр III своим указом ликвидировал Тайную канцелярию и запретил пытки при допросах.

20 февраля 1863 г. на Литейном проспекте в Петербурге некий чиновник нашел утерянную рукопись романа Чернышевского "Что делать?", написанную им в камере Петропавловской крепости.

20 февраля 1962 г. США запустили в космос своего первого астронавта Джона Глена на корабле "Меркурий".

Именинники: Парфений, Лука.

21 февраля 1677 г. в Гааге умер Бенедикт Спиноза (род. 24.11.1632), нидерландский философ, автор "Этики".

21 февраля 1887 г. родился Василий Иванович Чапаев (погиб в 1919), легендарный герой Гражданской войны.

21 февраля 1984 г. скончался Михаил Александрович Шолохов (род. 24.05.1905), известный советский писатель, автор романов "Тихий Дон", "Поднятая целина" и других произведений, лауреат Нобелевской премии по литературе 1965 г.

Именинники: Феодор, Захария, Савва.

22 февраля 1512 г. в Севилье умер Америго Веспуччи (род. 09.03.1445), итальянский мореплаватель, несколько раз путешествовавший в Южную Америку и предложивший название Новый Свет. В 1507 г. на карте мира Вальдземюллера новый континент был назван именем Веспуччи – Америкой.

22 февраля 1732 г. родился Джордж Вашингтон (ум. 14.12.1799), лидер борьбы за независимость американских колоний от Великобритании, первый президент Соединенных Штатов.

22 февраля 1857 г. в семье гамбургского адвоката родился Генрих Рудольф Герц (ум. 01.01.1894), блестящий физик-экспериментатор. Он опытным путем проверил электромагнитную теорию света Максвелла и доказал существование электромагнитных волн.

22 февраля 1921 г. в России образована Государственная общеплановая комиссия (Госплан).

22 февраля 1956 г. американский певец Элвис Пресли впервые попал с песней "Отель разбитых сердец" в национальный хит-парад. Будущий король рок-н-ролла начал свое восхождение.

Именинники: Никифор, Иннокентий.

23 февраля 1685 г. родился Георг Фридрих Гендель (ум. 14.04.1759), великий немецкий композитор, почти всю жизнь проживший в Англии.

23 февраля 1792 г. в Лондоне скончался Джошуа Рейнолдс (род. 16.07.1723), английский живописец-портретист.

23 февраля 1821 г. в Риме умер Джон Китс (род. 31.10.1795), английский поэт-романтик.

23 февраля 1901 г. открыто движение на Транссибирской железной дороге.

23 февраля 1929 г. родился Патриарх Московский и всея Руси Алексий II, в миру Алексей Михайлович Ридигер.

23 февраля 1942 г. недалеко от Рио-де-Жанейро покончил жизнь самоубийством Стефан Цвейг (род. 28.11.1881), австрийский писатель, поэт и драматург.

Именинники: Анна, Харалампий, Прохор, Валентина.

24 февраля 1815 г. в Нью-Йорке умер Роберт Фултон (род. 14.11.1765), американский конструктор, создавший первый американский пароход.

24 февраля 1856 г. в Казани умер Николай Иванович Лобачевский (род. 01.11.1792), русский математик, создатель неевклидовой геометрии.

24 февраля 1938 г. в продажу поступили зубные щетки с нейлоновым ворсом – первое коммерческое изделие из нейлона.

24 февраля 1987 г. впервые после 1604 г. астрономы открыли на небе сверхновую звезду.

Именинники: Власий, Всеволод, Димитрий, Феодора.

25 февраля 1841 г. в Лиможе родился Пьер Огюст Ренуар (ум. 03.12.1919), французский художник-импрессионист, мастер обнаженной натуры.

25 февраля 1946 г. Красная Армия переименована в Советскую Армию.

Именинники: Алексий, Мария, Милентий, Евгений.

26 февраля 1802 г. во Франции, в Безансоне родился Виктор Гюго (ум. 02.05.1885), французский писатель, автор "Собора Парижской богоматери", "Отверженных" и многих др. произведений.

26 февраля 1869 г. родилась Надежда Константиновна Крупская (ум. 27.02.1939), русская революционерка, жена В.И. Ленина.

26 февраля 1878 г. в Киеве родился Казимир Северинович Малевич (ум. 15.05.1935), русский художник-абстракционист, теоретик искусства, автор нового направления в живописи – "супрематизм" и знаменитой картины "Черный квадрат".

26 февраля 1936 г. в Германии открылся первый завод "Фольксваген" по выпуску "народного" легкового автомобиля.

Именинники: Зоя, Симеон.

27 февраля 869 г. в Риме скончался святой Кирилл, просветитель славян.

27 февраля 1873 г. родился Энрико Карузо (ум. 02.08.1921), великий итальянский певец.

27 февраля 1917 г. – победа февральской буржуазно-демократической революции в России.

27 февраля 1936 г. в Ленинграде скончался Иван Петрович Павлов (род. 14.09.1849), известный физиолог, лауреат Нобелевской премии по медицине 1904 г.

Именинники: Кирилл, Исаакий, Михаил, Феодор.

28 февраля 1869 г. в Париже умер Альфонс де Ламартин (род. 21.10.1790), французский поэт-романтик.

28 февраля 1916 г. в Лондоне скончался Генри Джеймс (род. 15.04.1843), американский писатель.

28 февраля 1921 г. началось Кронштадтское восстание. Рабочие и моряки Балтийского флота выдвинули петицию с лозунгом "Советы без коммунистов". Восстание было жестоко подавлено 18 марта.

28 февраля 1922 г. Великобритания предоставила независимость Египту. Во главе государства стал египетский султан, принявший титул короля Фуада I.

28 февраля 1933 г. на следующий день после провокационного поджога рейхстага президент Германии Пауль фон Гинденбург подписал указ об отмене всех основных гражданских прав в стране.

28 февраля 1986 г. прямо в центре Стокгольма неизвестным террористом был застрелен премьер-министр Швеции Улоф Пальме (род. 30.01.1927).

28 февраля 1988 г. в г. Сумгаите (Азербайджан) произошел армянский погром, в котором, по официальным данным, погибло 32 человека.

Именинники: Антим, Пафнутий, Ефросинья.

29 февраля 1792 г. в г. Пезаро родился Джоакино Россини (ум. 13.11.1868) – итальянский композитор, прославившийся своей оперой "Севильский цирюльник".

29 февраля 1960 г. в результате разрушительного землетрясения и цунами у берегов Марокко погибло 12 000 человек.

29 февраля 1968 г. после волнений на расовой почве в США запрещены любые виды и способы дискриминации.

Именинники: Касьян.

А.Ш. Леви

У НАС В ГОСТЯХ

В. Лысковский

ИДЕАЛЬНАЯ КИСКА ГЛАЗАМИ ПОКУПАТЕЛЯ, ПРОДАВЦА, РАЗРАБОТЧИКА, ЭКСПЕРТА ПО КОНСАЛТИНГУ

М.Ю. Коноваленко

СПАСЕНИЕ УТОПАЮЩИХ – ДЕЛО РУК САМИХ УТОПАЮЩИХ

ТЕХНИКИ САМОПОМОЩИ В СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЯХ

Ю.В. Иванов, С.В. Белова, Е.С. Корнеева

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ РАБОЧИХ МЕСТ

ИДЕАЛЬНАЯ КИСКА

ИДЕАЛЬНАЯ КИСКА ГЛАЗАМИ ПОКУПАТЕЛЯ, ПРОДАВЦА, РАЗРАБОТЧИКА, ЭКСПЕРТА ПО КОНСАЛТИНГУ

В. Лысковский

Понятно, что идеал правомерно определять только в рамках конкретной системы ценностей (интересов).

Посмотрим для начала, о чем мечтает разработчик КИС (комплексной информационной системы)?

Система должна удовлетворять следующим критериям:

- ❒ концепция КИС должна быть полностью формализована и ясна с точки зрения реализации;
- ❒ созданная КИС не должна требовать частных переделок (не чаще раза в год).

Теперь рассмотрим интересы продавца КИС (он же чаще всего осуществляет послепродажное обслуживание КИС).

Его критерии идеальной системы следующие:

- ✔ КИС должна иметь форму «коробочного продукта»;
- ✔ КИС должна требовать минимальной настройки под конкретное предприятие;
- ✔ концепция КИС должна быть простой для понимания как для пользователя, так и для продавца, сопровождающего данный продукт;
- ✔ КИС должна содержать минимум ошибок, которые оперативно исправляются разработчиком;
- ✔ разработчик должен обеспечить постоянный мониторинг нашего законодательства и оперативно изменять КИС так, чтобы она постоянно соответствовала этим законам (особенно это касается сферы бухучета).

Эксперты по консалтингу в данном случае призваны построить формальную модель деятельности предприятия так, чтобы внедрение КИС оказалось эффективным для данного конкретного предприятия.

Критерии идеальной системы здесь следующие:

- ✒ КИС должна максимально полно автоматизировать бизнес-процессы на предприятии (в первую очередь это касается бизнес-процессов управления);
- ✒ КИС должна быть достаточно гибкой, чтобы обеспечить возмож-

ность настройки на конкретный бизнес данного предприятия;
- КИС должна нести в себе определенную технологию обработки информационных потоков на предприятии, и эта информационная модель должна соответствовать современным успешным технологиям управления бизнеса (например, TQM).

И наконец, интересы покупателя:
- оптимальное соотношение цены и качества;
- быстрое и качественное внедрение КИС;
- минимум знаний, которые необходимы для работы в рамках КИС;
- качественное сопровождение КИС после внедрения в промышленную эксплуатацию;
- максимальный эффект от внедрения КИС (эффективность управления бизнесом).

Теперь зададимся вопросом: «Можно ли разработать такую КИС, чтобы она удовлетворила столь противоречивые требования различных участников рынка КИС?»

На первый взгляд кажется, что это неразрешимая задача. Но попробуем исходить из принципа менеджмента качества: «Продукт будет отвечать высоким критериям качества, если на всех этапах его создания мы будем иметь качественные бизнес-процессы»:
- разработка КИС (позиция разработчика);
- выбор конкретной КИС и реинжиниринг бизнес-процессов (позиция эксперта);
- продажа КИС (позиция продавца);
- доработка и внедрение КИС (позиция продавца и, возможно, разработчика);
- обучение пользователей КИС (позиция эксперта и, возможно, разработчика);
- эксплуатация КИС (позиция покупателя и, возможно, продавца).

Наш опыт работы подсказывает, что все противоречивые требования учесть не удастся, но получить КИС, удовлетворяющую этим требованиям оптимальным образом, – задача вполне решаемая.

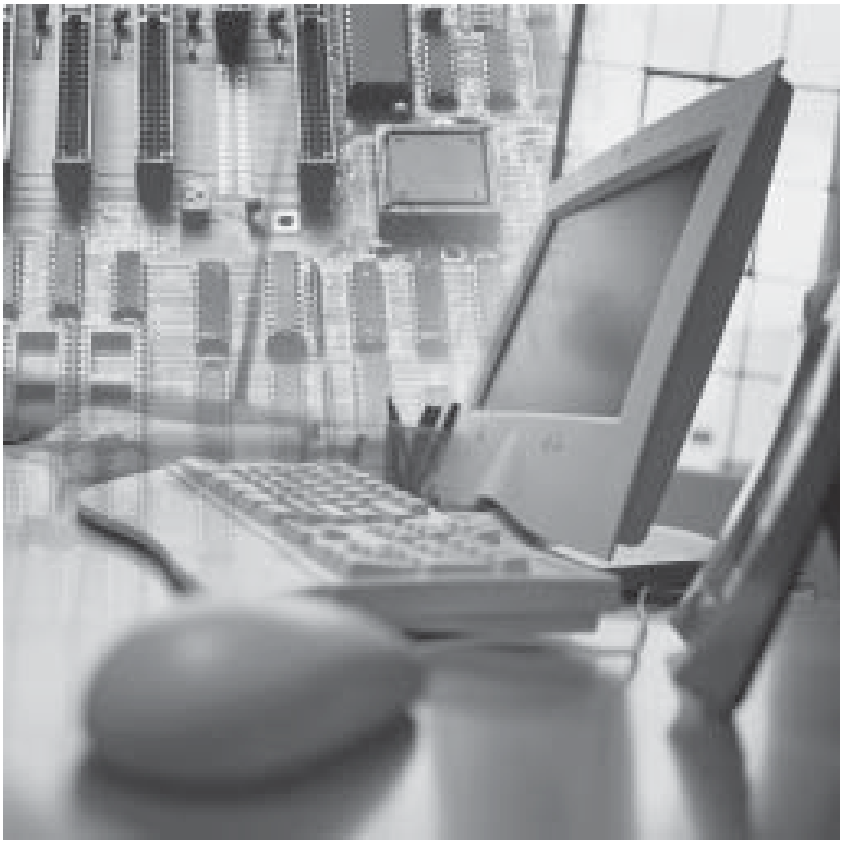
Вначале одно соображение. Рынок КИС у нас в России и в странах СНГ в целом можно назвать кустарным производством. Кустарность проявляется не в величине производства, а в технологии изготовления КИС.

Цивилизованное производство, в отличие от кустарного, должно быть стандартизовано. Поясним нашу мысль. Идеально было бы логично дополнять любую систему модулями из другой системы. В настоящее время проблема стандартизации (совместимости программных продуктов и их модулей) решается на уровне интерфейса (импорт – экспорт) и на уровне объектно-ориентированного подхода (ООП). Для прочих программных продуктов – это уже пройденный этап: вы легко можете подготовить схему в Bpwin и выгрузить ее в Word или подключить к Word специальную программу, предлагающую стандартные схемы для написания журнальных статей. Для КИС – это все еще достаточно острая проблема: импорт и экспорт в основном осуществляются через стандартизованные продукты типа Excel или через стандартный формат баз данных типа DBF, или унифицированный язык доступа к базам данных – SQL. Иностранные КИС только добавляют хаоса в данный процесс, поскольку не совместимы ни между собой, ни с нашими российскими разработками.

Выход из данной ситуации давно известен и апробирован в рамках технологии организации библиотек на C++, а позже в рамках Jawa. Это тот самый объектно-ориентированный подход, о котором мы уже упоминали. Суть в том, что любая КИС строится как совокупность объектов (классов в смысле Jawa), объединенных в различные уровни: уровень ядра (уровень разработчика системы), уровень отрасли, уровень конкретного предприятия.

Чем полезен такой подход? Если бы все КИС были построены на принципах объектно-ориентированного подхода, с открытым интерфейсом (доступность описания «классов» на уровнях выше уровня ядра), тогда КИС перестали бы двигаться в разные стороны и конкурировать там, где не нужно. Возникла бы специализация в разработке различных модулей КИС, а значит, выросло бы их качество. Пользователь получил бы возможность заказать недостающий ему модуль, а не всю систему «с нуля». КИС легко развивалась бы вширь, захватывая на предприятии ниши, которые вначале не планировались для автоматизации и не могли быть автоматизированы в силу тех или иных причин.

Построение КИС на базе объектно-ориентированного подхода не только не противоречит современным технологиям управления, но и органично вписывается в них (например, процессное управление или управление качеством).



Посмотрим, какие критерии качества мы могли бы удовлетворить, используя стандарт ООП:

- концепция КИС должна быть полностью формализована и ясна с точки зрения реализации (обеспечивается технологиями ООП);
- созданная КИС не должна требовать частных переделок (КИС меняется пользователем на пользовательском уровне, разработчик в этом участвует значительно реже, только подменяя ядро КИС на более эффективное);
- КИС должна иметь форму «коробочного продукта» (КИС, реализованная на принципах ООП, близка этой форме);
- КИС должна требовать минимальной настройки под конкретное предприятие (настраивается только пользовательский уровень предприятия, остальные уровни не трогаются);
- концепция КИС должна быть простой для понимания как для пользователя, так и для продавца, сопровождающего данный продукт (для пользователя необходим дружеский интерфейс, что достаточно просто реализовать в объектно-ориентированной КИС; конечно, очевидно, что продавец должен лучше покупателя разбираться в продукте и, следовательно, должен хорошо разбираться в концепции ООП);
- КИС должна содержать минимум ошибок, которые оперативно исправляются разработчиком (от всех ошибок избавиться сложно, тем не менее технологии ООП значительно минимизируют их появление);
- разработчик должен обеспечить постоянный мониторинг нашего законодательства и оперативно изменять КИС так, чтобы она постоянно соответствовала этим законам (это обязанность разработчика независимо от концепции КИС);
- КИС должна максимально полно автоматизировать бизнес-процессы на предприятии (легкость в расширении КИС на другие сферы бизнеса на данном предприятии – основа получения полнофункциональной КИС);
- КИС должна быть достаточно гибкой, чтобы обеспечить возможность настройки на конкретный бизнес данного предприятия (обеспечивается концепцией ООП);
- КИС должна нести в себе определенную технологию обработки информационных потоков на предприятии, и эта информационная модель должна соответствовать современным успешным технологиям управления бизнеса (модули КИС должны отражать реальные бизнес-процессы управления информацией).

И, наконец, очевидно, что пользователь (покупатель) явно выигрывает в предлагаемой схеме:

- оптимальное соотношение цены и качества достигается за счет того, что покупатель может выбрать для начала некое ядро КИС (за приемлемую цену), которое может быть в дальнейшем расширено до полнофункциональной КИС;
- быстрое и качественное внедрение КИС (стандартизация различных КИС приведет в конечном итоге к повышению качества внедренческих работ, приведет к возможности аккумулирования опыта внедрения, что, в свою очередь, скажется на сокращении сроков внедрения);
- минимум знаний, который необходим для работы в рамках КИС (на пользователя в технологии ООП всегда выходит уровень интерфейса, отражающий уже знакомую пользователю предметную область);
- качественное сопровождение КИС после внедрения в промышленную эксплуатацию;
- максимальный эффект от внедрения КИС – эффективность управления бизнесом (стандартизация КИС позволяет обойти одну из основных проблем автоматизации – уникальность КИС помноженная на уникальность российских предприятий, что делает процесс внедрения похожим на бег в лесу с завязанными глазами).

Еще один плюс унификации в том, что мы можем привлечь на рынок КИС мелких производителей (группы в 1 – 5 программистов), которые в силу фиксации интерфейса создания КИС могут разрабатывать мелкие, но полезные функционалы. Это, безусловно, повысит конкурентоспособность КИС в целом. Этот процесс можно сравнить с развитием операционной системы DOS, для которой было написано множество полезных программ, что, безусловно, помогло создать такой монстр (по сравнению с DOS), как WINDOWS.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что «идеальная КИС» не является чем-то совсем уж несбыточным, а для ее создания требуется в основном унификация КИС в рамках объектно-ориентированной концепции, с обязательным закрытием интерфейса работы с базами данных через SQL.

СПАСЕНИЕ УТОПАЮЩИХ – ДЕЛО РУК САМИХ УТОПАЮЩИХ

ТЕХНИКИ САМОПОМОЩИ В СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЯХ

М.Ю. Коноваленко

Наше время – это время стрессов и страстей. Их провоцируют как личные проблемы, так и положение в государстве, снижение уровня жизни, ломка привычных социальных стереотипов. В последнее время слово "стресс" употребляется не только в специальной литературе, но и на страницах популярных газет и журналов. Стресс, или состояние психического напряжения, возникает у человека под действием внешних раздражителей, на которые организм отвечает различными защитными реакциями: учащение пульса, повышение давления и т.п. Как видите, последствия воздействия стресса могут быть очень серьезными.

Исследования канадского физиолога Ганса Селье показали, что некоторая часть стресса может быть даже полезной. Она мобилизует организм и способствует лучшему приспособлению человека к изменяющимся условиям. В небольших дозах Ганс Селье называет его "острой приправой к повседневной пище жизни". Но если стресс очень сильный и долго длится, то это перегружает адаптационные возможности организма и приводит к психологическим и физиологическим "поломкам" в организме. Психическое перенапряжение может привести к психосоматическим заболеваниям (это и язва желудка, гастрит, астма, гипертония, диабет и пр.).

Можно говорить о двух видах стресса: психологических и физиологических. *Психологические* – это конфликты, чрезмерная ответственность за что-то, обиды, необходимость принятия решения, какие-либо сильные переживания, разводы. К *физиологическим* относятся чрезмерная физическая нагрузка, боль, экстремальные температуры (холод, жара). Как ни удивительно, но для организма более разрушительны психологические стрессы.

Ганс Селье выделяет три основные стадии стресса.

Первая – стадия тревоги. Происходит мобилизация адаптационных ресурсов. Это повышает устойчивость организма по отношению к конкретному травмирующему воздействию. Организм работает с большой нагрузкой. Но на первой фазе стресса он справляется с нагрузкой за счет мобилизации внутренних резервов организма. Многие люди к концу первой фазы отмечают повышение работоспособности.

Вторая – стадия сопротивления. Осуществляется сбалансированное расходование адаптационных возможностей организма. Признаки тревоги практически исчезают, уровень сопротивления поднимается значительно выше обычного. Человек как бы "вработался" и готов к длительному усилию по преодолению трудностей. Но иногда все же чувствуется накопившаяся усталость.

Третья – стадия истощения. На этой стадии постепенно истощаются запасы адаптационной энергии. Физиологические и психологические защиты разрушены. У человека больше нет сил защищаться. Снова появляются признаки реакции тревоги. На этой стадии человеку необходима помощь извне – либо в виде устранения раздражающего фактора, либо в виде поддержки.

Разные люди реагируют на стрессы по-разному. Чья-то деятельность в результате стресса становится более активной, а чья-то сразу падает. Для одних людей характерна активная реакция на стресс, для других – пассивная. Если позиция у человека активная, он разбирает, обобщает и систематизирует ситуацию, выделяя главные аспекты приложения своих усилий. Пассивная реакция повыша-

ет инерционность при выработке новых навыков или при переучивании.

Оказывать себе самопомощь нужно уже при первых признаках развития стресса – невротических расстройствах, повышенной раздражительности, пониженном фоне настроения, быстрой утомляемости, неуверенности в себе, апатии, проблемах со сном.

Признаки стресса могут отличаться у разных людей. Давайте рассмотрим некоторые из них.

- ❏ Внезапная потеря аппетита или, наоборот, постоянное желание поесть, хотя вы сыты.
- ❏ Обостренная раздражительность. Стоит обратить на нее внимание, если она провоцирует отклонение от привычного поведения.
- ❏ Бессонница. Она сигнализирует о стрессе только вместе с другими симптомами. О бессоннице стоит говорить, если вы засыпаете только под утро, а утром встаете усталым и разбитым, как будто вы и не ложились спать.
- ❏ Постоянно растущая тяга к алкоголю. Вы тянетесь к рюмке изо дня в день, понимая, что без этого не вынесете все то, что обрушивается на вас. Вам кажется, что без спиртного расслабиться невозможно. Это начало алкогольной зависимости, поэтому отнеситесь к этому симптому внимательно.
- ❏ Потеря влечения или импотенция. Конечно, бывают периоды, когда либидо повышается, бывают, когда понижается. Мы сейчас говорим о системе. Если же появляется чувство безнадежности и злость на себя, то на это стоит обратить внимание.
- ❏ Чувство, что весь свет против вас и никогда не произойдет изменение в лучшую сторону. Это один из самых явных признаков стресса.
- ❏ Обращайте на появление в ваших ощущениях "глобальности": "никто меня не понимает", "все вокруг не правы", "мне никогда не получить этот заказ", "я всегда все делаю не так". Проверьте адекватность вашего восприятия на практике.

Основным правилом борьбы со стрессом является умение различать те неприятные ситуации, которые вы можете контролировать, от тех, контроль над которыми вам неподвластен. Многие люди затрачивают массу усилий на то, чтобы изменить события, находящиеся вне их контроля, выматывая себя и физически, и эмоционально.

Если у вас очень большие эмоциональные нагрузки, что в принципе неизбежно при постоянном контакте с разными людьми, вспомните пословицу: "Что Бог ни делает, все к лучшему". Относитесь философски к неудачам, по принципу, что могло быть и хуже. Старайтесь переоценивать свои ценности. Если вам очень хочется 600-й "мерседес", но пока не получается его приобрести, купите что-нибудь попроще. Пока вы научитесь водить машину, возможно, что вы накопите деньги и на вожделенный "мерс". Всякое в жизни бывает.

Постарайтесь объективно оценить то, что вам сначала показалось катастрофическим или трагическим. Возьмите лист бумаги и разделите его на три части, три колонки. В левую колонку в порядке убывания негативной значимости запишите все негативные события, в среднюю впишите все свои реальные успехи, начиная с личных и заканчивая служебными. Сюда же можно вписать об уроках, которые вы получили на основании негативного опыта. В правую же колонку вписывается конкретная неприятность. После этого сравните все три колонки.

Попробуйте воспользоваться следующими приемами.

- ❏ Не позволяйте другим давить на вас. Если человек грубит вам, посмотрите на это как на его отрицательную черту характера. Это его проблема. При чем тут вы?
- ❏ Не держите зла на других людей. Вы можете перестать с ними общаться, если вам это неприятно, но не стоит копить в себе обиды. Лучше простите их и забудьте об их существовании.
- ❏ Говорите людям приятное, это поднимет и ваше настроение.
- ❏ Представьте, что прошло несколько лет. Как вы теперь относитесь к этой ситуации? Вполне возможно, что вы о ней и не вспомните.
- ❏ У всех есть проблемы. Но лишь немногие из них нельзя решить.
- ❏ Разбейте большие проблемы на маленькие: так их будет проще решить.
- ❏ Будьте оптимистом. Умейте находить позитив в любой неприятности. И ошибки, и неудачи чему-то учат нас.
- ❏ Перестаньте беспокоиться и начинайте работать. Нас беспокоят те непредвиденные обстоятельства, которые рисует наше воображение. В действительности же они могут никогда и не произойти. Так зачем заранее себя накручивать?
- ❏ Если у вас плохое настроение, почитайте интересную книгу, послушайте расслабляющую музыку: звуки природы или специальные релаксационные кассеты.
- ❏ Когда что-то получается, отложите это дело на некоторое время. Как говорится, "утро вечера мудренее".
- ❏ Не употребляйте обобщений, когда речь идет о вашем поведении. Такие слова, как "всегда", "никогда" заведомо несут негатив. Лучше скажите так: "Да, сегодня не получилось, получится завтра".
- ❏ Снизьте темп своей жизни. Давайте хотя бы иногда вашему организму отдохнуть от бешеного темпа нашей сегодняшней жизни. Научитесь замедлять темп жизни вечером, в выходные, в отпуске.
- ❏ Освойте медитацию. Восточная философия помогает жить легко и неторопливо, при этом все успевая. Успокаивая тело и ум, она не только снижает стресс, но и облегчает решение проблем и принятие решений.
- ❏ Установите определенный режим работы. Чередуйте работу и отдых. Делайте работу до тех пор, пока она вызывает у вас позитивные ощущения, и отдохните, если работа начинает утомлять и раздражать вас.
- ❏ Получайте удовольствие от того, что вам хорошо удается.
- ❏ Не подлаживайтесь под ожидания других, оставайтесь самим собой и получайте удовольствие от того, чем вы занимаетесь.
- ❏ Если вам не нравится ваша работа, смените ее. Найдите то дело, которое вам по душе: в нем вы будете более успешны, потому что человек стремится повторять то поведение, которое приносит ему положительные эмоции.
- ❏ Когда вам плохо, поговорите с человеком, который сможет вас понять, выговоритесь ему, и вам станет легче.
- ❏ Рассматривайте вещи в перспективе. Подумайте о том, что вы делаете правильно. Вспомните то время, когда вам все удавалось, и осознайте, что все неприятности временны.
- ❏ Составьте план. Составление хорошего плана помогает снизить влияние некоторых стрессов. Разделение большой цели на маленькие подцели и регулярное поощрение себя за достижение каждой из них существенно поднимает производительность труда и снижает беспокойство.

В человеке все взаимосвязано: и тело, и мысли. Когда у вас неприятности, ваше тело напряжено. Когда вы отдыхаете, спите, ваше тело расслаблено, и поэтому, расслабляя мышцы

тела, вы тем самым уменьшаете нервное напряжение. Ниже приводится несколько вариантов расслабления. Для начала попробуйте все предлагаемые способы и выберите тот, который вам больше понравится.

Эмоции, особенно сдерживаемые, также влияют на дыхание и позу. При этом напрягаются мышцы живота, груди. Неправильную позу трудно заметить самому, и человек может долго не обращать на нее внимание – до тех пор, пока она не просигналит о себе чем-то болезненным, например, болью в шее, спине. Поэтому так важно периодически обращать внимание на то, как вы сидите, стоите, и если нужно – менять позу, более равномерно распределяя вес своего тела.

Когда человек напряжен, его дыхание меняется, оно становится учащенным и поверхностным. При этом используется только верхняя часть легких. Это вызывает такие явления, как беспокойство, неспособность сосредоточиться, головокружение. Высвобождение дыхания – это один из способов расслабления.

Подышите три минуты медленно, глубоко и спокойно. Можно это делать с закрытыми глазами. Вдыхая, заполняйте воздухом сначала нижние, затем верхние отделы легких. В конце фазы вдоха слегка поднимите плечи так, чтобы легкие полностью наполнились воздухом. Если хотите, сосчитайте до пяти, когда будете делать вдох, и до семи, когда выдыхаете. Затрата большего количества времени на выдох создает мягкий, успокаивающий эффект. Представьте, как с каждым выдохом вас покидают все ваши неприятности. Вы отпускаете их, и они улетают.

Когда вы хотите усилить какие-то свои качества или собраться с силами, чтобы решить какую-то проблему, можно использовать возможности своего дыхания.

Если вам необходимо сосредоточиться, дайте себе возможность почувствовать это желание. При каждом вдохе говорите себе: "Я хочу быть собранным". Секрет – в одновременности вдоха и пожелания. Что можно пожелать самому себе? Вдохновения, энергии, силы, облегчения…

Иногда нам хочется одновременно и энергии, и покоя. Осознайте, что в дыхании есть эти две противоположности: вы вдыхаете свежий воздух и энергию, а выдыхаете ненужный воздух и напряжение.

Дыхание можно использовать также и для других целей: если вы хотите избавиться от каких-то мыслей, чувств, то нужно сосредоточиться на выдохе. Представьте, что это вытекает из вас вместе с воздухом.

Когда же вы, наоборот, чего-то себе желаете, то концентрироваться нужно на вдохе, представляя при этом, что это втекает в тебя. Постарайтесь ощутить это качество всем вашим телом. Или можно увидеть его в виде образа. Пробуйте!

При внутреннем напряжении полезно сделать самомассаж. Закройте глаза. Помассируйте мягкими несильными круговыми движениями межбровную область, область соединения верхней и нижней челюстей. Мягко сожмите несколько раз одной рукой заднюю часть шеи. Помассируйте всеми пятью пальцами верхнюю часть плеч.

"Отпуск". *Вспомните то время, когда вы были совершенно расслаблены, спокойны, ощущали гармонию с самим собой и окружающими людьми. Постарайтесь вспомнить это состояние не только умом, но и всем телом. Возможно, это отпуск, проведенный на берегу моря, теплый песок, шум прибоя, крик чаек… Чем больше деталей вы вспомните, тем глубже будет расслабление. Это может быть вид гор или заката солнца. Когда вы вызываете такие образы, опишите словами, что с вами происходит в данный момент. Путешествуйте в прошлое до тех пор, пока это вам будет приятно. Здесь главное не время, главное – получить удовольствие от выполнения упражнения. Побудьте наедине с собой и своими воспоминаниями. После выполнения этого упражнения вы будете чувствовать себя отдохнувшим и бодрым.*

"Шар для проблем". Закройте глаза, сделайте глубокий вдох и медленно сосчитайте до десяти. Постепенно полностью расслабьтесь. Представьте себе как можно ярче и четче огромный воздушный шар на прекрасном зеленом лугу. Вы складываете все свои тревоги и проблемы в корзину шара. Когда она будет наполнена, веревка отвязывается, и шар медленно улетает далеко-далеко, и с ним улетают все ваши проблемы.

Эти простые и доступные упражнения помогут вам восстановить свои силы и прийти в себя после рабочего дня или после общения с "трудным клиентом" – ни для кого не секрет, что порой после такого общения чувствуешь себя совершенно обессиленным или, наоборот, "заведенным". Поможем себе сами. Спасение утопающих – дело рук самих утопающих!

Попробуйте вместо беспокойства о неприятностях, которые то ли произойдут с вами, то ли нет, в это время подумать о чем-то приятном, что ждет вас сегодня, завтра, на следующей неделе, в следующем месяце. Размышляя об этом, вы вдруг обнаружите, что составляете план, как сделать, чтобы они произошли. Таким образом, вы начинаете вырабатывать в себе привычку к оптимизму. Недаром говорят, что привычка – вторая натура. Довольно часто мы в нашей жизни действуем автоматически, не задумываясь о производимом действии, потому что очень хорошо его усвоили. Так мы чистим зубы, умываемся. Точно так же привычными становятся наши взгляды, чувства, убеждения.

Формируя у себя привычку думать и говорить об успехе и процветании, вы не заметите, когда и как у вас появится подтверждение этому в виде новых шансов и возможностей. Это могут быть новые клиенты или дополнительные заказы старых клиентов. Важно только принять сознательное решение и начинать практиковать новые методы реагирования, доводя их до автоматизма. Так вы начинаете работу со своим подсознанием, со своими внутренними резервами. Подумайте, за что вы сейчас можете быть благодарны судьбе. Это и солнечный день, и здоровье, и жилье, и любовь. Будьте счастливы "здесь и сейчас". Бывает, что человек не может почувствовать себя счастливым, потому что просто "забыл" это ощущение. Постарайтесь в своих мыслях почаще возвращаться к счастливым ситуациям из прошлого. В этом случае вы позволите вашим позитивным эмоциям "перетечь" из прошлого в настоящее.

Все плохое рано или поздно заканчивается!

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ РАБОЧИХ МЕСТ

(КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА, ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ПАСПОРТИЗАЦИЯ РАБОЧИХ МЕСТ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ)

Ю.В. Иванов, д.э.н., **С.В. Белова,** к.э.н., **Е.С. Корнеева**

Проведение комплексной оценки рабочих мест направлено на выявление и приведение в действие имеющихся резервов по эффективному использованию производственного потенциала путем проведения более глубокого анализа процессов производства, рассмотрения их состояния в разрезе рабочего места каждого работника, детального определения неиспользуемых возможностей технического, технологического, организационного, экономического и социального характера.

Целями комплексной оценки, проектирования и паспортизации рабочих мест являются:

- определение оптимального количества и рационализация рабочих мест основного персонала производственных подразделений;
- обеспечение необходимого количества и качества продукции;
- обеспечение эффективного использования оборудования, увеличения времени его работы и фондоотдачи;
- повышение производительности труда работника, увеличение степени его занятости производительным трудом;
- совершенствование планирования численности персонала, профессионально-квалификационного состава работников, повышения квалификации работников;
- совершенствование нормативно-регламентирующей документации, обеспечивающей функционирование рабочих мест.

Под рабочим местом понимается пространственная зона, оснащенная необходимыми средствами, в которой совершается трудовая деятельность работника или группы работников, совместно выполняющих производственные задания. Рабочее место является частью производственно-технологической структуры предприятия и предназначено для выполнения части производственного процесса.

Анализ применяемых методических подходов к оценке рабочих мест на российских и зарубежных промышленных предприятиях, описанный в предыдущей статье, показывает отсутствие универсального подхода к методике оценки. В России широкое применение получил аттестационный подход, реализуемый в практике аттестации рабочих мест на промышленных предприятиях. За рубежом, в частности в США, широкое применение получил квалификационный подход, в рамках которого оценка рабочих мест отождествляется с оценкой сложности работ.

На основе анализа методических подходов к оценке рабочих мест, а также результатов обследования рабочих мест на ряде предприятий цветной металлургии разработан комплексный подход, включающий в себя анализ производственного процесса, проектирование и паспортизацию рабочих мест, их регулярную оценку. Состав и последовательность этапов его проведения представлен на рис. 1.

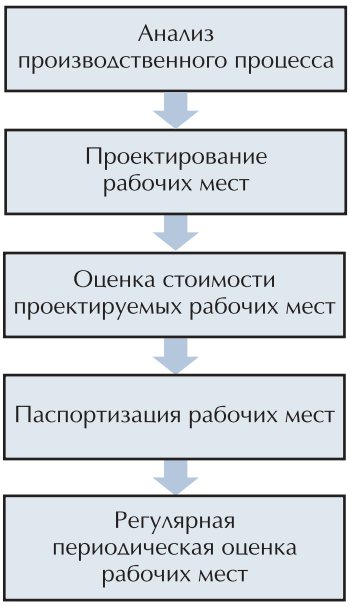


Рис. 1. Последовательность комплексной оценки рабочих мест.

Первым этапом является **анализ производственного процесса**. Он осуществляется с целью сбора и систематизации информации, необходимой для проектирования рабочих мест основного персонала производственных подразделений. Описание производственного процесса включа-

ет разработку структуры процесса и определение основных характеристик выполняемых работ.

Вторым этапом является **проектирование рабочих мест**. В рамках этого этапа проводится выбор состава и количества рабочих мест, определение состава работ, закрепляемых за рабочими местами, средств и предметов труда, технологической и организационной оснастки и других элементов рабочих мест. В рамках проектирования рабочих мест осуществляется разработка недостающей нормативной документации – рабочих инструкций, квалификационных требований, нормативов обслуживания и численности.

Третьим этапом работы является **оценка стоимости проектируемых рабочих мест**. В рамках этого этапа оценивается стоимость проектируемых рабочих мест, включающая затраты на оплату труда работника, социальные затраты на его содержание, затраты на обучение. Полученная стоимость сравнивается с фактическими затратами на содержание работников, делаются выводы об эффективности процесса проектирования.

Четвертым этапом работы является паспортизация рабочих мест. В рамках этого этапа проводится разработка типовых документов (паспортов), в которых фиксируются технико-технологические и организационно-экономические характеристики рабочих мест, регламентирующие организацию труда на рабочем месте. Паспорт является документом, действующим весь временной период существования данного рабочего места. Он содержит паспортные характеристики оборудования и нормативные характеристики рабочего места.

Пятым этапом работы является регулярная периодическая оценка рабочих мест. В рамках этого этапа показатели фактических рабочих мест сравниваются с нормативными (паспортными) данными, делаются выводы об аттестации, рационализации или ликвидации рабочих мест. По данным систематической оценки разрабатывается план мероприятий по рационализации или ликвидации рабочих мест.

В данной статье подробно рассматриваются два первых этапа:

– анализ производственного процесса;

– проектирование рабочих мест.

Остальные этапы комплексной оценки рабочих мест будут рассмотрены в следующих статьях.

При проведении анализа существующего производственного процесса выполняется его описание, включающее разработку структуры процесса и определение основных характеристик работ. Производственный процесс, реализуемый основным персоналом производственного подразделения, разбивается на процессы I уровня – основные этапы производственного процесса. Каждый из процессов I уровня детализируется на процессы II уровня – состав работ, обеспечивающих реализацию этапов производственного процесса. Процессы II уровня детализируются на процессы III уровня – основные технологические операции (рис. 2). Количество процессов, детализирующих процесс вышестоящего уровня, может варьироваться от 3-х до 6-ти.

В качестве программного обеспечения разработки структуры производственных процессов могут быть использованы программы BPWin, ARIS.

Результаты обследования и анализа производственного процесса заносятся в таблицу 1.

Характеристики работ в таблице 1 следующие:

$П_i$ – код профессии;

$Р_i$ – тарифный разряд;

$Умех_i$ – уровень механизации работ;

$Тр_i^{норм}$ – нормативные трудозатраты;

$Т_i$ – фактическая длительность i-ой работы;

$Краб_i$ – количество работников, реализующих i-ю работу за время $Т_i$;

$Коп_i$ – периодичность выполнения i-ой работы в смену (на 1-й единице технологического оборудования или при производстве одной единицы продукции);

$Тр_i^{факт}$ – фактические трудозатраты в смену на выполнение отдельных видов работ. Расчет значения характеристики осуществляется по формуле:

$$\mathbf{Тр_i^{факт} = Т_i * Краб_i * Коп_i} \quad (1);$$

Коб – общее количество единиц данного вида оборудования, закрепленного за производственным подразделением.

Важнейшим элементом комплексной оценки является проектирование рабочих мест и определение профессионально-квалификационных требований к работникам. Проектирование рабочих мест основано на рациональном распределении работ и оборудования между рабочими

Рис. 2. Порядок разработки структуры производственных процессов.

местами и определении характеристик рабочих мест, наиболее эффективно обеспечивающих реализацию производственного процесса.

Результаты проектирования рабочих мест оформляются в таблице 2.

Наиболее интересным и до сегодняшнего дня методологически не решенным является вопрос выделения индивидуальных и коллективных рабочих мест. В том случае, если за одним работником закреплены определенные работы на определенных объектах, выделяются ***индивидуальные*** рабочие места. В том случае, если за группой работников закреплены определенные работы на определенных объектах, и отсутствует четкое распределение обязанностей и ответственности внутри групп, то выделяются ***коллективные*** рабочие места. Однако практика организации производства демонстрирует много примеров, когда в подразделении на одном и том же оборудовании может быть применена как индивидуальная, так и коллективная организация труда.

В данной работе предлагается следующий подход: целесообразная форма организации труда на рабочем месте определяется на основе следующих характеристик работ:

- состав и периодичность работ на одном объекте четко регламентированы и планируемы;
- работы не требуют совместных усилий группы работников;
- требования к качеству выполнения работ предусматривают индивидуальную ответственность исполнителя (согласно инструкциям по ТБ, стандартам качества ISO серии 9000-14000 и пр.);
- фактически на рабочем месте применяется индивидуальная форма организации труда.

Если работы, сгруппированные по профессиональной принадлежности, соответствуют 4-м из указанных характеристик, выбирается индивидуальная форма организации труда.

Если работы, сгруппированные по профессиональной принадлежности, соответствуют 1-й и менее характеристикам – коллективная форма организации труда.

Если работы, сгруппированные по профессиональной принадлежности, соответствуют 2-м или 3-м характеристикам, то целесообразна разработка альтернативных проектов индивидуальных или коллективных рабочих мест. В этом случае выбор варианта осуществляется по результатам сравнительной оценки стоимости проектируемых рабочих мест.

Другим методологически не проработанным вопросом организации рабочих мест является выбор распределения работ на проектируемых рабочих местах, который может быть объектным, функциональным или объектно-функциональным.

Объектное – за отдельным рабочим местом закреплены единицы оборудования (объекты), при обслуживании которых осуществляются все необходимые виды работ (наладка, оперативная работа, мелкий ремонт токарного станка – токарь).

Функциональное – за отдельным рабочим местом закреплены определенные работы, реализуемые на различных единицах оборудования производственного подразделения (наладка разных станков токарного участка – наладчик-универсал).

Объектно-функциональное – за отдельным рабочим местом закреплены отдельные виды работ, реализуемые на отдельной единице (едини-

Таблица 1. Описание производственного процесса

Таблица 2.

цах) оборудования (наладка комплекса станков с ЧПУ – наладчик-специалист).

В данной работе предлагается следующий подход: распределение работ на проектируемых рабочих местах осуществляется на основе следующих характеристик работ:

- ▼ функционирование оборудования требует непрерывного участия (наблюдения) работника;
- ▼ между единицами технологического оборудования существует значительное расстояние;
- ▼ трудоемкость работ на одной единице (группе единиц) оборудования обеспечивают полную сменную загрузку целочисленного числа работников;
- ▼ работы, выполняемые на одной единице (группе единиц) оборудования, одинаковы по профессиональной принадлежности и тарифному разряду;
- ▼ фактически на рабочем месте применяется разделение работ по обьектному признаку.

Если работы соответствуют 4 или 5 характеристикам, применяется обьектное распределение работ.

Если работы соответствуют 1 характеристике – функциональное распределение работ.

Если работы соответствуют 2 или 3 – объектно-функциональное распределение работ.

Далее работы распределяются по отдельным проектируемым рабочим местам. При этом на каждое проектируемое рабочее место заполняется отдельный вариант таблицы 2.

Порядок проектирования разных вариантов рабочих мест представлен ниже.

1. Порядок проектирования ***индивидуальных*** рабочих мест при ***функциональном распределении работ.***

Шаг 1. В рамках профессии работы группируются по тарифному разряду.

Шаг 2. Для групп работ каждого разряда определяется трудоемкость в смену по формуле:

$$Tp^{n}_{прм} = \sum Tp_i \times Моб \quad (2)$$

Где: $Tp^{n}_{прм}$ - трудоемкость работ n-ого разряда на проектируемом рабочем месте;

Tp_i - трудоемкость i-ой работы n-го разряда;

$Моб$ - количество единиц оборудования, по отношению к которому (или с использованием которого) осуществляется i-ая работы n-го разряда.

Шаг 3. Определяется количество индивидуальных рабочих мест, за которыми закрепляются работы n-го разряда, по формуле:

$$M^{n}_{прм} = \frac{Tp^{n}_{прм} + Tпер}{T^{норм}_{пр}} \quad (3)$$

Где:

$M^{n}_{прм}$ - количество проектируемых индивидуальных рабочих мест n-го разряда;

$T^{норм}_{пр}$ - нормативное время занятости работника производительным трудом;

$Tпер$ - время переходов (перемещений) работника в зоне обслуживания.

Шаг 4. Работы n-го разряда распределяются по рассчитанному количеству проектируемых рабочих мест n-го разряда по технологическим операциям или по оборудованию (т.е. используется объектно-функциональный признак распределения работ).

Если < 1, то за рабочим местом закрепляются дополнительные работы более низкого разряда.

2. Порядок проектирования ***коллективных*** рабочих мест при ***функциональном распределении работ.***

Шаг 1. Используется группировка работ по технологическим операциям и/или их видам**.**

Шаг 2. Определяется численность работников на проектируемом рабочем месте по формуле:

$$Чр = \frac{Tp_{прм} + Tпер}{T^{норм}_{пр}} \quad (4)$$

$$Tp_{прм} = \sum Tp_i \times Коб \quad (5)$$

Где:

Чр – количество работников на рабочем месте;

$Tp_{прм}$ - трудоемкость всех работ, закрепленных за проектируемым рабочим местом;

$T_{пр}^{норм}$ - нормативное время занятости работника производительным трудом;

$Tпер$ - время перемещений работника в зоне обслуживания.

Шаг 3. Работы, закрепленные за коллективным рабочим местом, группируются по тарифным разрядам. Для работ каждого тарифного разряда рассчитывается удельная трудоемкость по формуле:

$$= \frac{\sum Tp_{In}}{\sum Tp_i} \quad (6)$$

Где Tp_{in} - трудоемкость работ n-го разряда, закрепленных за проектируемым рабочим местом.

Шаг 4. Рассчитывается средневзвешенный тарифный разряд работ по формуле:

$$P_{прм} = \sum P_n \times Ty_n \quad (7)$$

Где $P_{прм}$ - средневзвешенный тарифный разряд работ на проектируемом рабочем месте.

Шаг 5. Определяются квалификационные требования к работникам на проектируемом рабочем месте по формуле:

$$Кр_n = Ty_n \times Чр \quad (8)$$

Где:

$Чр_n$ – количество работников n-го разряда;

Tp_{in}^{k}

Чр – общее количество работников.

При дробных значениях расчетного количества работников численность работников n-ого разряда округляется в большую сторону за счет уменьшения численности работников более низкого разряда.

3. Порядок проектирования ***индивидуальных*** рабочих мест при ***объектном распределении работ.***

Шаг 1. В рамках профессии работы группируются по оборудованию, по отношению к которому (или с использованием которого) они реализуются.

Шаг 2. Рассчитывается количество индивидуальных рабочих мест для каждого вида оборудования на основе действующих норм обслуживания.

В случае отсутствия качественных норм обслуживания количество индивидуальных рабочих мест рассчитывается по формуле:

$$К_{прм} = \frac{\sum Tp_i^k \times Моб^k}{T_{пр}^{норм} - T_{пер}} \quad (9)$$

Где:

- трудоемкость i-ой работы по обслуживанию (обеспечению функционирования) k-го вида (модели, марки) оборудования;

$Моб^k$ - количество единиц k-го вида оборудования.

Шаг 3. Если $M_{прм}^{n}$ < 1, то за рабочим местом закрепляются дополнительные функции.

Шаг 4. При проектировании рабочих мест по объектному признаку рассчитывается средневзвешенный тарифный разряд работ.

Шаг 5. В соответствии с тарифным разрядом работ определяются требования к квалификации работников.

4. Порядок проектирования ***коллективных*** рабочих мест при ***объектном распределении работ.***

Шаг 1 выполняется по аналогии с проектированием индивидуальных рабочих мест по объектному признаку.

Шаг 2. Определяется общее количество работников на проектируемом рабочем месте исходя из действующих норм обслуживания.

Шаг 3. Работы, закрепленные за коллективным рабочим местом, группируются по тарифным разрядам. Для работ каждого тарифного разряда рассчитывается удельная трудоемкость по формуле (6).

Шаг 4. Рассчитывается средневзвешенный тарифный разряд работ по формуле (7).

Шаг 5. Определяются квалификационные требования к работникам на проектируемом рабочем месте по формуле (8).

5. Порядок проектирования ***индивидуальных*** рабочих мест при ***объектно-функциональном распределении работ*** осуществляется в соответствии с пунктами 1 и 3.

6. Порядок проектирования ***коллективных*** рабочих мест при ***объектно-функциональном распределении работ*** осуществляется в соответствии с пунктами 2 и 4.

Назначение рабочего места определяется как результаты работ, закрепленных за рабочим местом, – изготовление продукции, обеспечение функционирования технологического оборудования, доставка продукции к месту назначения, и т.д. Сменность работ определяется исходя из технологии производства и плановых объемов выпуска продукции. Определение целесообразной системы оплаты труда на проектируемых рабочих местах осуществляется на основе требований таблицы 3.

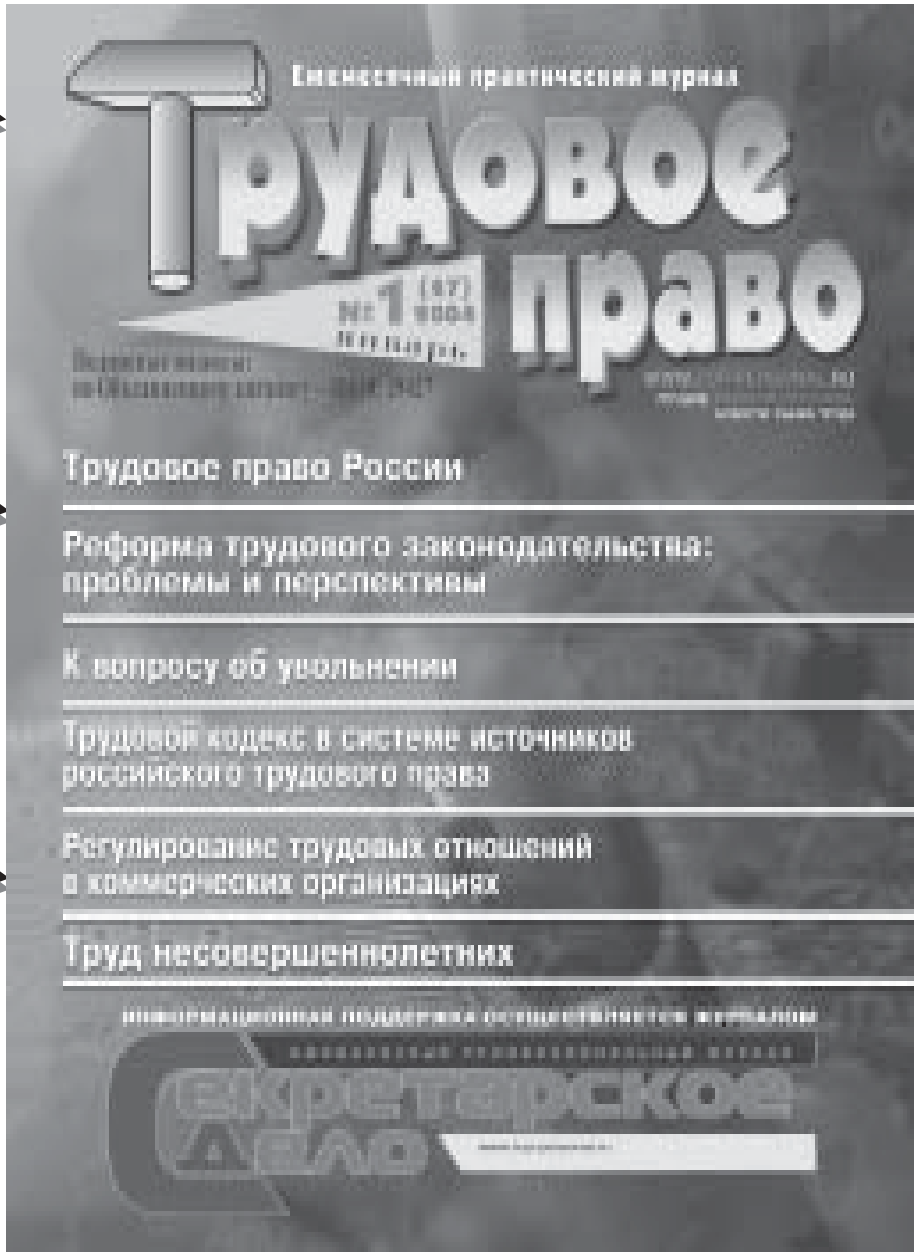
Проекты рабочих мест утверждаются по результатам сравнительной оценки стоимости существующих и спроектированных рабочих мест.

Таблица 3. Выбор системы оплаты труда

У НАС В ГОСТЯХ

У НАС В ГОСТЯХ

У НАС В ГОСТЯХ



В.Н. Ванюхин

К ВОПРОСУ ОБ УВОЛЬНЕНИИ

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРИПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

К ВОПРОСУ ОБ УВОЛЬНЕНИИ

В.Н. Ванюхин, доцент

На практике, работники отдела кадров предприятий и организаций не спешат пользоваться рекомендациями Госкомстата РФ о применении унифицированных форм документов по учету движения кадров в организации и подготавливают приказы по старым образцам с названием "Об увольнении". Имеют место приказы, в которых увольняются сразу несколько работников. Например, уволен работник Н. за совершение прогулов, а работник Т. за появление на работе в состоянии алкогольного опьянения. Следующим пунктом этого же приказа уволен работник В. по собственному желанию, а затем работник С. уволен переводом в другую организацию. В соответствии с приказом в трудовой книжке этих работников делается запись, которая начинается со слова "Уволен". Возникает вопрос, за что уволены два последних работника. Тот, что уволен по собственному желанию, и тот, что уволен переводом. Они не совершали дисциплинарного проступка, а все равно наказаны увольнением. На этот вопрос работники отдела кадров обычно отвечают: "Никто их не наказывал. Мы так пишем всю жизнь и замечания нам не делали".

Здесь уместно обратиться к статье 66 ТК РФ, которая требует производить записи в трудовую книжку работника о причинах прекращения трудового договора в точном соответствии с формулировками закона. Эта юридическая норма говорит о необходимости делать ссылку на соответствующую статью и пункт закона. Соответствующими являются те специальные статьи, которые содержат **Основания** для завершения трудовых отношений. Работники отдела кадров знают эти статьи закона. Например, расторжение трудового договора по инициативе работодателя (ст. 81 ТК РФ) или прекращение трудового договора по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (ст. 83 ТК РФ). Специалисты кадровых служб понимают правовое значение статей ТК, но все равно пишут и в приказе, и в трудовой книжке работника "уволен". "Всю жизнь" пишут "уволен", в то время как Трудовой кодекс РФ называет только два основания для завершения трудовых отношений – это **прекращение** и **расторжение** трудового договора.

Прекращение трудового договора – это правовая категория, имеющая как специальное, так и общее понятие. В качестве общего понятия прекращение представляет собой Перечень оснований прекращения трудового договора, содержащийся в статье 77 ТК РФ. Перечень состоит из 11 пунктов, но ни в одном из них не удается найти такого основания, как увольнение.

Расторжение трудового договора – это окончание трудовых отношений односторонним волеизъявлением работника или работодателя. Характерным здесь является наличие активно выраженной воли одной из сторон, направленной на завершение трудовых отношений.

Например, работник вправе выразить свою волю в заявлении о расторжении трудового договора по собственному желанию согласно ст. 80 ТК РФ. Воля работодателя может быть выражена в приказе о сокращении численности или штата работников, а также в приказе о расторжении трудового договора в связи с совершением дисциплинарного проступка работником и в других случаях, предусмотренных ст. 81 ТК РФ.

Совсем другое дело **увольнение**. Правовое значение такого понятия как увольнение содержится в статье 192 ТК РФ, которая называется дисциплинарные взыскания. В данной статье Трудового кодекса перечислены меры дисциплинарного характера, в том числе увольнение. Как и все дисциплинарные взыскания, увольнение служит для реализации дисциплинарной ответственности. Увольнение как мера дисциплинарного воздействия обеспечивает исполнение работником обязанности претерпеть неприятные последствия в виде ограничений личного или организационного характера и требует основания для своего применения. Таким основанием является дисциплинарный проступок.

Как видим, **увольнение** – это всего лишь дисциплинарное взыскание с конкретной, присущей ему функцией. Применяется это дисциплинарное взыскание к работнику, совершившему дисциплинарный проступок. Таким образом, если в приказе и трудовой книжке работника написано "Уволен", это означает только одно – к работнику применено дисциплинарное взыскание, обязывающее претерпеть неприятные последствия. Даже когда работник подал заявление о расторжении трудового договора по собственному желанию или просит о переводе в другую организацию, или по состоянию здоровья не в силах исполнять свои трудовые обязанности, в приказе тоже пишут "Уволен". Хочется спросить, за что этот работник подвергнут дисциплинарному взысканию, которое обозначено в ст. 192 ТК РФ как увольнение, и тем самым обязан претерпеть неприятные последствия.

ПРЕКРАЩЕНИЕ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА – ЭТО ПРАВОВАЯ КАТЕГОРИЯ, ИМЕЮЩАЯ КАК СПЕЦИАЛЬНОЕ, ТАК И ОБЩЕЕ ПОНЯТИЕ

РАСТОРЖЕНИЕ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА – ЭТО ОКОНЧАНИЕ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ ОДНОСТОРОННИМ ВОЛЕИЗЪЯВЛЕНИЕМ РАБОТНИКА ИЛИ РАБОТОДАТЕЛЯ

К сожалению, для многих юристов, специалистов отдела кадров понятия "прекращение" и "расторжение" остаются **чужими** "выражениями закона". На практике, как слышим от своего директора "уволен", так и пишем. Все привыкли к нарушению закона и не замечают, что указанное дисциплинарное взыскание никакого отношения не имеет к **основанию** завершения трудового договора с работником. Правда, этому способствуют погрешности в редакции некоторых статей Трудового кодекса. Например, досадной ошибкой выглядит то исключение, которое имеет место в статье 66 ТК РФ. В ней сказано, что сведения о взысканиях в трудовую книжку не вносятся, за исключением случаев, когда дисциплинарным взысканием является увольнение. Почему сделано исключение для такого дисциплинарного взыскания как "увольнение", не объяснено. Остается только предполагать. Если исключение сделано для "увольнения" потому, что оно является еще

УВОЛЬНЕНИЕ – ЭТО ВСЕГО ЛИШЬ ДИСЦИПЛИНАРНОЕ ВЗЫСКАНИЕ С КОНКРЕТНОЙ, ПРИСУЩЕЙ ЕМУ ФУНКЦИЕЙ

и основанием прекращения трудового договора, то почему указанного основания нет ни в одном пункте статьи 77 ТК РФ. Ведь эта правовая норма содержит **общий перечень** оснований **прекращения** трудового договора. Можно еще обратить внимание на статьи 78, 79, 80, 81 ТК РФ. Однако достаточно прочитать их названия (юрист обязан прежде всего внимательно прочесть название правовой нормы), чтобы понять, что здесь речь идет о таком основании для завершения трудовых отношений как **расторжение** трудового договора, а вовсе не об увольнении.

Известную путаницу вносит тот факт, что слово "увольнение" встречается в тексте ряда юридических норм Трудового кодекса в качестве синонима. В принципе, синонимы недопустимы в содержании закона, поскольку приводят к разночтению. Что касается такого слова как "увольнение", то оно давно превратилось в сленг с противоречивым значением. В начале прошлого столетия, когда труд был всеобщей и обязательной трудовой повинностью, можно сказать барщиной, слово "увольнение" достаточно точно отражало положение работника. Каждый обязан был трудиться. Работник, не желающий нести обязательную трудовую повинность, признавался виновным, поэтому должен был претерпеть неприятные последствия. Его всенародно обличали, а затем устраняли, т.е. увольняли. Это происходило, когда государство было единственным работодателем. Сегодня, в соответствии с развитием демократических принципов в трудовом законодательстве, завершение трудовых отношений с работником осуществляется через **прекращение и расторжение** трудового договора.

Всем известно, что трудовые отношения начинаются с заключения трудового договора. Рождается трудовой договор, который олицетворяет соглашение, достигнутое по вопросам найма труда между работником и работодателем. Факт окончания трудовых отношений имеет такое же решающее значение в судьбе трудового договора. С окончанием трудовых отношений договор прекращает свое действие или расторгается. Это логично и соответствует закону.

На практике работника по прежнему "увольняют". "Уволили", и дела никому нет до трудового договора, который заключался с работником. Что произошло с его трудовым договором, какова его судьба, в приказе не указано, в трудовой книжке не отмечено. "Уволили" и тени не оставили от законного равенства сторон на заключение и расторжение трудового договора. Например, уволили работника по собственному желанию и тем самым выразили отношение к нему: когда ты был нужен, мы согласовывали с тобой условия трудового договора, подписывали документ, а теперь … не обольщайся своим правом из статьи 80 ТК РФ. Мало ли что там написано. Дескать, кроме закона есть практика. На самом деле не ты предупреждаешь за две недели работодателя о своем решении, а он "дает тебе две недели отработки". То есть не ты выражаешь собственную волю, расторгая трудовой договор, а работодатель тебя просто "увольняет". Если сомневаешься в этом, то посмотри в свою трудовую книжку.

"Увольнять" стало уже привычкой. Помочь избавиться от вредной привычки могут только поправки в Трудовом кодексе РФ. Например, в главе 13, которая называется "**Прекращение** трудового договора", из содержания ст. 77-82 ТК РФ целесообразно исключить все случаи применения слова "увольнение". Оно применяется там в качестве ложного синонима и не соответствует правовому значению юридических норм данной главы. Его можно заменить на слова: "**прекращение**", "**расторжение**", "**завершение**", "**окончание**" трудовых отношений (трудового договора). Тем более что в статьях 83–84 ТК РФ той же главы 13 так и сделано.

Можно было бы пойти дальше. В статье 192 ТК РФ крайней мере дисциплинарного взыскания – увольнению – можно было бы дать новое название – "**расторжение трудового договора**", что точно соответствует цели дисциплинарной ответственности налагаемой на работника, который совершил дисциплинарный проступок. Дисциплинарная ответственность обязывает его претерпеть неприятные последствия. Такая крайняя мера дисциплинарного взыскания как "**расторжение трудового договора**" вполне правомерна по отношению к недобросовестному работнику. Для добросовестных работников также предпочтительнее, если в законе не останется такого всеобъемлющего понятия, как увольнение. Не будет понятия, не будет и соблазна "увольнять" работника по собственному желанию.

Что касается работников отдела кадров, то сегодня они могут избежать многих проблем, используя унифицированные формы документов. Унифицированные формы первичной документации по учету кадров утверждены постановлением Госкомстата России от 6 апреля 2001 г. Они распространяются на юридические лица всех организационно-правовых форм. В соответствии с Порядком применения первичной учетной документации организация при необходимости может вносить дополнительные реквизиты в рекомендованные формы. Данное обстоятельство позволяет применять унифицированные формы документов в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ, вступившего в действие с 1 февраля 2002 г., с учетом некоторых изменений и дополнений, произведенных в эти самые формы.

В завершение приводится пример заполнения документа с применением унифицированной формы [1] Т-8, где вместо слова "увольнение" применяется законное прекращение (расторжение) трудового договора.

Унифицированная форма № Т-8
Утверждена постановлением Госкомстата
России от 06.04.2001 № 26

		Код
Форма по ОКУД		0301006
по ОКПО		
Трудовой договор	номер	755/02
	дата	10.05.2002 г.

Закрытое акционерное общество
Торгово-производственное объединение "Мир"
наименование организации

Номер документа	Дата
1267-л	15 сентября 2003 г.

ПРИКАЗ
(РАСПОРЯЖЕНИЕ)
О ПРЕКРАЩЕНИИ (РАСТОРЖЕНИИ) ТРУДОВОГО ДОГОВОРА С РАБОТНИКОМ

Прекратить (расторгнуть) " 15 " сентября 2003 года **трудовой договор**

с Ивановым Иваном Ивановичем	Табельный номер
фамилия, имя, отчество работника	943

Товароведом II категории
наименование структурного подразделения

Терминала № 3 Торгово-производственного объединения "Мир"
наименование профессии (должности), разряд, класс (категория) квалификации

ОСНОВАНИЕ: пункт 6 "а" ст. 81 ТК РФ
(пункт, статья Трудового Кодекса РФ)

Расшифровка основания расторжения трудового договора: Прогул (отсутствие на рабочем месте 9 сентября 2003 г. Более 4 часов без уважительной причины)

Руководитель организации (подпись) С.С. Сергеев
подпись расшифровка подписи

м.п.

С приказом (распоряжением) ознакомлен *Иванов* 15 сентября 2003 г.
подпись работника

ТРУДОВОЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕКРАЩЕНИЕ, РАСТОРЖЕНИЕ, УВОЛЬНЕНИЕ

РАЗДЕЛ III
ГЛАВА 13

ТРУДОВОЙ ДОГОВОР ПРЕКРАЩЕНИЕ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

О С Н О В А Н И Я

ПРЕКРАЩЕНИЕ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА Ст. 77, 83, 84 ТК РФ	**РАСТОРЖЕНИЕ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА Ст. 80, 81 ТК РФ**
ОТЛИЧИТЕЛЬНАЯ ОСОБЕННОСТЬ	*ОТЛИЧИТЕЛЬНАЯ ОСОБЕННОСТЬ*
ОСНОВАНИЯ, ПРЯМО НЕ СВЯЗАННЫЕ С АКТИВНЫМИ ДЕЙСТВИЯМИ СТОРОН, НАПРАВЛЕННЫМИ НА ЗАВЕРШЕНИЕ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ " ВЗАИМНОЕ СОГЛАСИЕ СТОРОН " ИСТЕЧЕНИЕ СРОКА ДОГОВОРА **ОСНОВАНИЯ, НЕ ЗАВИСЯЩИЕ ОТ ВОЛИ СТОРОН** " ПРИЗЫВ РАБОТНИКА НА ВОЕННУЮ СЛУЖБУ " НЕИЗБРАНИЕ НА ДОЛЖНОСТЬ " ДРУГИЕ ИЗ СТ. 83 ТК РФ **ОСНОВАНИЯ ИЗ НАРУШЕНИЯ ПРАВИЛ** ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА " В НАРУШЕНИЕ ПРИГОВОРА СУДА " БЕЗ ДОКУМЕНТА, ПОДТВЕРЖДАЮЩЕГО НАЛИЧИЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ЗНАНИЙ И НАВЫКОВ " ДРУГИЕ ИЗ СТ. 84 ТК РФ	**ЗАВЕРШЕНИЕ** ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ **ОДНОСТОРОННИМ ВОЛЕИЗЪЯВЛЕНИЕМ** РАБОТНИКА ИЛИ РАБОТОДАТЕЛЯ АКТИВНО ВЫРАЖЕННАЯ ВОЛЯ ОДНОЙ ИЗ СТОРОН НАПРАВЛЕНА НА ОКОНЧАНИЕ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ *РАБОТНИК ВПРАВЕ ВЫРАЗИТЬ СВОЮ ВОЛЮ* **В ЗАЯВЛЕНИИ** О РАСТОРЖЕНИИ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА **ПО СОБСТВЕННОМУ ЖЕЛАНИЮ** согласно ст. 80 ТК РФ *РАБОТОДАТЕЛЬ ВПРАВЕ ВЫРАЗИТЬ ВОЛЮ* **В ПРИКАЗЕ** О СОКРАЩЕНИИ ЧИСЛЕННОСТИ ИЛИ ШТАТА, **В ПРИКАЗЕ** О РАСТОРЖЕНИИ ТРУДОВОГО ДОГОВОРА В СВЯЗИ С СОВЕРШЕНИЕМ ДИСЦИПЛИНАРНОГО ПРОСТУПКА РАБОТНИКОМ И В ДРУГИХ СЛУЧАЯХ ИЗ СТ. 81 ТК РФ

рАЗДЕЛ VIII
ТРУДОВОЙ РАСПОРЯДОК
ГЛАВА 30
ДИСЦИПЛИНА ТРУДА

ДИСЦИПЛИНАРНЫЕ ВЗЫСКАНИЯ
Ст. 192 ТК РФ
* ЗАМЕЧАНИЕ*
ВЫГОВОР*УВОЛЬНЕНИЕ

Ó Â ÎËÜÍÅÍÈÅ
ÝÒÎ ÄÈÑÖÈÏËÈÍÀÐÍÎÅ
Â Ç Û Ñ Ê À Í È Å
ÎÁÅÑÏÅ×ÈÂÀÞÙÅÅ
ÐÅÀËÈÇÀÖÈÞ
ÄÈÑÖÈÏËÈÍÀÐÍÎÉ ÎÒÂÅÒÑÒÂÅÍÍÎÑÒÈ

Í À Ê À Ç À Í È Å
Ç À ÏÐÎÒÈÂÎÏÐÀÂÍÎÅ
ÃÈÍÎÂÍÎÅ ÍÅÈÑÏÎËÍÅÍÈÅ
ÒÐÓÄÎÂÛÕ ÎÁßÇÀÍÍÎÑÒÅÉ,
ò.å. ÎÁßÇÀÍÍÎÑÒÜ ÏÐÅÒÅÐÏÅÒÜ
ÍÅÏÐÈßÒÍÛÅ ÏÎÑËÅÄÑÒÂÈß
Â ÂÈÄÅ ÎÃÐÀÍÈ×ÅÍÈÉ
ËÈ×ÍÎÃÎ ÈËÈ ÎÐÃÀÍÈÇÀÖÈÎÍÍÎÃÎ
Õ À Ð À Ê Ò Å Ð À

ÑÐÅÄÑÒÂÎ
Ï ÐÀÂÎÂÎÃÎ ÂÎÇÄÅÉÑÒÂÈß
Ï Ð È Ì Å Í ß Å Ò Ñ ß
ÊÐÀÁÎÒÍÈÊÓ, ÑÎÂÅÐØÈÂØÅÌÓ
ÄÈÑÖÈÏËÈÍÀÐÍÛÉ ÏÐÎÑÒÓÏÎÊ
ÏÐÈÌÅÍßÅÒÑß ÎÄÍÎÂÐÅÌÅÍÍÎ
Ñ ÈÍÛÌÈ ÌÅÐÀÌÈ
ÏÐÀÂÎÂÎÃÎ ÂÎÇÄÅÉÑÒÂÈß,
À ÒÀÊÆÅ ÑÀÌÎÑÒÎßÒÅËÜÍÎ

Учитывая пожелания работников отделов подготовки и переподготовки кадров предприятий, в целях оказания практической помощи организациям всех форм собственности, редколлегия публикует Методические рекомендации по организации внутрипроизводственного обучения персонала с приложениями к ним, а также два Типовых ученических договора и два Положения: об отделе профессионального развития персонала и о подготовке персонала акционерного общества.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРИПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические рекомендации подготовлены в соответствии с планом мероприятий Минтруда России по реализации Генерального соглашения между общероссийскими объединениями профсоюзов, общероссийскими объединениями работодателей и Правительства Российской Федерации на 2002–2004 годы. При разработке Методических рекомендаций учтены основные положения международных стандартов ISO/DIS 1001:98 и ISO/CD2 9004:2000, в части требований к компетенции персонала и организации профессионального обучения, основные положения Программы социально-экономического развития Российской Федерации на среднесрочную перспективу (2003–2005 годы), утвержденной распоряжением Правительства РФ от 15 августа 2003 г. № 1163-р и Трудового кодекса Российской Федерации № 197-ФЗ, введенного в действие с 1 февраля 2002 г.

Методические рекомендации по организации внутрипроизводственного обучения (далее – Методические рекомендации) подготовлены в целях оказания помощи организациям всех организационно-правовых форм и форм собственности в проведении работы по организации внутрипроизводственного обучения персонала на производстве, более эффективному использованию кадрового потенциала организаций.

Организация внутрипроизводственного обучения персонала есть комплекс социально-экономических, организационно-хозяйственных, нормативно-правовых и других мероприятий, увязанных по ресурсам, исполнителям, срокам реализации и направленных на формирование благоприятных условий для внутрипроизводственного обучения персонала в организациях, повышение инвестиционной привлекательности организаций и их конкурентоспособности, а также социальную поддержку высвобождаемых работников.

Разработка и проведение внутрипроизводственного обучения предполагает консолидацию усилий работодателей, профессиональных союзов, органов местного самоуправления и самих работников в целях повышения компетентности персонала и их квалификационного уровня.

Результатом этого должна быть разработка планов (программ) внутрипроизводственного обучения, то есть обеспечение работников соответствующими знаниями, вместе с навыками и опытом, ведущим к компетенции.

Планы обучения должны включать:

- задачи обучения;
- обучающие программы и методы;
- необходимые ресурсы обучения;
- определение необходимой поддержки;
- оценку обучения в границах увеличенной компетенции людей.

Планы внутрипроизводственного обучения могут быть долгосрочными, среднесрочными и краткосрочными. В условиях нестабильности экономики целесообразно ориентироваться на разработку среднесрочных программ (2–3 года) с ежегодной их корректировкой и учетом итогов реализации программных мероприятий за прошедший год.

При разработке плана следует придерживаться ряда важнейших принципов:

- комплексного подхода к решению проблем внутрипроизводственного обучения персонала и регулирования рынка труда, который предусматривает учет всех факторов (экономических, социальных, демографических и других), способствующих наиболее эффективному и полному использованию работников по полученной квалификации, обеспечению выпуска высококачественной и конкурентоспособной продукции и оказанию качественных услуг;
- приоритета активных действий в управлении персоналом и его внутрипроизводственном обучении, улучшение условий и оплаты труда работников, совершенствование кадрового потенциала организаций;
- эффективного использования всех средств, в том числе финансовых, направляемых на разработку и реализацию планов внутрипроизводственного обучения, и минимизации всех затрат, связанных с профессиональным обучением.

II. ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ И РЕАЛИЗАЦИИ ПЛАНА ВНУТРИПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

Разработка плана осуществляется по следующим этапам:

1. Принятие решения о разработке плана.
2. Разработка плана.
3. Согласование плана.
4. Утверждение плана.
5. Управление реализацией плана.
6. Контроль за ходом выполнения плана и оценка результатов обучения.

1. Принятие решение о разработке плана.

Для разработки плана принимается решение руководства организации, в котором определяются сроки разработки плана и состав рабочей группы по его подготовке. В состав рабочей группы целесообразно включать руково-

дителей основных подразделений, представителей объединений профсоюзов и служб управления персоналом (кадровых органов).

2. Разработка плана.

Данный этап является основным и включает определение потребности во внутрипроизводственном обучении, целей и задач внутрипроизводственного обучения, содержания плана, его основных разделов, составление перечня статистических материалов, необходимых для подготовки плана, их сбор, анализ и обобщение, подготовку проекта плана, который должен содержать ожидаемые конечные результаты его реализации. При определении цели и задач плана внутрипроизводственного обучения целесообразно руководствоваться федеральными нормативными правовыми актами по профессиональному обучению персонала.

Формы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников, перечень необходимых профессий и специальностей в соответствии со статьей 196 Трудового кодекса Российской Федерации определяется работодателем с учетом мнения представительного органа работников.

3. Согласование плана.

На данном этапе проект плана следует рассмотреть на заседании рабочей группы по его разработке и согласовать с соответствующими структурными подразделениями организации и представителями профсоюзов.

После внесения необходимых изменений и дополнений окончательный вариант проекта плана направляется на согласование заместителям руководителя организации.

4. Утверждение плана.

Проект плана, согласованный с заместителями руководителя организации, утверждается руководителем организации.

После утверждения плана служба управлением персонала (кадровый орган) и представители профсоюзов организуют работу по его реализации.

5. Управление реализацией плана.

Управление реализацией плана осуществляется службой управления персоналом (кадровым органом).

Управление реализацией плана включает текущую работу по обеспечению координации деятельности соисполнителей плана, внесению корректировок в мероприятия в соответствии с изменениями экономической и социальной ситуации в организации.

В целях организации работы по реализации плана рекомендуется издать приказ по организации о мерах по реализации плана, в котором определяются ответственные исполнители за выполнение каждого пункта плана, сроки и порядок представления информации о ходе его реализации.

6. Контроль за ходом выполнения плана и оценка результатов обучения.

Контроль за ходом выполнения плана осуществляет служба управлением персонала (кадровый орган), а также представители профсоюзов. Главная цель контроля состоит в том, чтобы гарантировать то, что процесс обучения, как часть системы качества организации, управляется и реализован правильно. Это необходимо для обеспечения объективного подтверждения того, что процесс эффективен и отвечает требованиям организации к обучению.

III. ПОДГОТОВКА ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ ПЛАНА

Разработку плана целесообразно проводить в соответствии с рекомендуемым порядком, предусмотренным приложением № 1 к Методическим рекомендациям.

1. Анализ ситуации в профессионально-квалификационном аспекте.

Это исходный этап аналитической работы по подготовке плана. Его цель – определить, какие изменения произошли в организации в профессионально-квалификационном аспекте и какова потребность во внутрипроизводственном обучении.

Определение перспективных запросов организации, связанных со стратегическим и оперативным планированием, а также с требуемым уровнем компетентности является наиболее важным элементом и зависит от:

- изменения организационного или технического плана, которые влияют на рабочий процесс или характер продукции, производимой организацией;
- данных, полученных в процессе предыдущего обучения;
- оценки компетентности работников для выполнения определенных задач;
- текучесть кадров или сезонные колебания, требующие привлечения временного персонала;
- индивидуальные запросы работников, определяющие служебные перспективы, которые могут способствовать целям организации;
- претензии со стороны заказчиков и партнеров к качеству продукции;
- нормативные правовые акты, стандарты, воздействующие на организацию, ее деятельность и ресурсы.

Необходимо располагать систематизированной информацией по внутрипроизводственному обучению персонала за весь прошедший период. Наличие такой информации позволит выявить, в какой мере сложившееся положение с квалификацией персонала организации связано с социальными процессами в экономическом развитии организации, а в какой – отражает специфику текущего момента.

Сбор, обобщение и анализ статистических данных проводится в части:

а) анализа изменения численности квалифицированных работников и объемов выпускаемой продукции в организации (приложение № 2 к Методическим рекомендациям), распределение работников по профессиональным группам и полу (приложение № 3 к Методическим рекомендациям), распределение работников по профессионально-квалификационным и возрастным группам (приложение № 4 к Методическим рекомендациям), уровню профессионального обучения работников (приложение № 5 к Методическим рекомендациям), а также движение работников (приложение № 6 к Методическим рекомендациям);

б) изменения профессионально-квалификационной структуры работников. Для проведения анализа изменений профессионально-квалификационной структуры работников необходимо собрать и обработать имеющиеся статистические данные, характеризующие работников в организации по профессиям рабочих и должностям служащих за последние 3–5 лет.

Сбор, обобщение и анализ статистических данных позволяет получить аналитические данные, характеризующие:

- произошедшие изменения в профессионально-квалификационном аспекте работников в организации;
- тенденции формирования кадрового потенциала организации за анализируемые годы. К положительным тенденциям следует отнести, например, рост доли специалистов и сокращение удельного веса профессиональных групп, объединяющих мало- и неквалифицированных рабочих; к негативным – обратную тенденцию. К положительным тенденциям относится также рост численности и доли служащих – персонала по подготовке и обработке социальной и экономической информации, так как они во все больших масштабах выполняют те функции, которые традиционно исполнялись специалистами, и делают это за существенно меньшую зарплату. Если сокращение численности работников происходит в кризисных условиях, то тогда параллельный рост численности специалистов не является безоговорочно положительной тенденцией, а только доказывают меньшую зависимость более сложного труда, как от кризисных явлений, так и от конъюнктурных экономических колебаний.

Анализ статистических данных, содержащих (приложения № 3–4 к Методическим рекомендациям) инфор-

мацию о распределении работников по занятиям, возрасту и полу (приложение ¹ ¹ 3–4 к Методическим рекомендациям), позволяет отслеживать развитие прогрессивных или регрессивных процессов в возрастных группах работников организации и прогнозировать перемещение работников по различным профессионально-квалификационным группам.

Эти перемещения зависят во многом от демографической ситуации, сложившейся в конкретной организации, от уровня оплаты труда, а также от условий труда и технической оснащенности. Более "молодая" возрастная структура занятых предпочтительнее "старой" в связи с тем, что представители молодых возрастов имеют, как правило, более высокую профессиональную подготовку. Располагая данными о реальной численности выходящих на пенсию лиц, достигших пенсионного возраста, можно рассчитать коэффициент реального выхода на пенсию, который определяется путем деления доли лиц, достигших пенсионного возраста и вышедших на пенсию, на численность лиц, достигших пенсионного возраста, который будет использован при прогнозировании численности потоков замещения работников различных профессионально-квалификационных групп и форм их профессионального обучения.

Целесообразно проанализировать статистические данные о численности работников, прошедших профессиональное обучение (приложение ¹ 5 к Методическим рекомендациям) за последние три года, а также периодичность повышения квалификации.

Следует также проанализировать роль системы внутрипроизводственного обучения в развитии качества рабочей силы;

в) сравнительного сопоставления динамики производства и занятых в нем высококвалифицированных работников, прошедших внутрипроизводственное обучение, которое проводится на основе сбора статистических данных об изменении по годам объема производства (основной деятельности) и среднесписочной численности работников, занятых в производстве и прошедших внутрипроизводственное обучение (основной деятельности), а также относительного изменения (в %) соответствующих показателей по годам (приложение ¹ 2 к Методическим рекомендациям).

Необходимо оценить, в какой мере итоговая динамика численности основного персонала, прошедшего внутрипроизводственное обучение, соответствует динамике объема производства (основной деятельности). При этом следует учитывать специфику связи различных категорий персонала с выпуском продукции, проведением организационно-технических мероприятий по снижению трудоемкости продукции и введением технологических новшеств, позволяющих снизить удельную трудоемкость.

Если в организации продолжают сохраняться значительные масштабы непрофильной деятельности (собственное жилищно-коммунальное хозяйство, организации сферы культуры и отдыха, медицинского обслуживания, дошкольного воспитания и профессионального образования и др.), соответствующие виды деятельности подлежат самостоятельному анализу.

Целесообразно также рассмотреть, произошла ли диверсификация производства в организации и роль в ней квалифицированного персонала;

г) формирования и удовлетворения текущего спроса структурных подразделений организации на квалифицированную рабочую силу. Целесообразно начать с анализа движения работников, прошедших профессиональное обучение, изменения соотношения принятых и выбывших квалифицированных работников по годам (приложение ¹ 6 к Методическим рекомендациям). Используя статистические данные о приеме и выбытии работников по профессиональной непригодности необходимо определить потребность в квалифицированной рабочей силе на прогнозируемый период (приложение ¹ 7 к Методическим рекомендациям).

При анализе спроса структурных подразделений организации на квалифицированную рабочую силу необходимо проанализировать изменения количества незаполненных вакансий, долю незаполненных вакансий в текущем спросе на квалифицированную рабочую силу (вакансии по состоянию на конец года по отношению к сумме работников, принятых в течение года, и количество вакансий на конец года, в %).

Указанные выше показатели и предлагаемые на их основе расчеты позволят получить общую характеристику потребности структурных подразделений организации в квалифицированной рабочей силе, необходимости проведения внутрипроизводственного обучения, степень соответствия профессионально-квалификационных характеристик задачам и функциям организации;

д) принимаемых в организации мерах по внутрипроизводственному обучению персонала на производстве. При подготовке этого раздела необходимо проанализировать выполнение нормативных документов по профессиональному обучению различных категорий работников, отраслевых тарифных соглашений, сохранению и развитию кадрового потенциала, улучшению условий и оплаты труда.

2. Прогноз потребности в квалифицированной рабочей силе.

Потребность в квалифицированной рабочей силе и источники ее обеспечения на прогнозируемый период определяются на основе объемов выпуска продукции и решения задачи эффективного использования рабочей силы.

В результате прогноза определяется изменение численности работающих в организации и по основным профессиональным группам.

При прогнозировании спроса на квалифицированную рабочую силу используются следующие материалы:

- программы социально-экономического развития организации на прогнозируемый период;
- статистическая отчетность по труду.

Потребность в квалифицированной рабочей силе определяется исходя из изменения численности работников на прогнозируемый период с учетом выбытия существующих рабочих мест или ввода новых, а также потребности в работниках на замену выбывающих из организаций региона в связи с выходом на пенсию, призывом в Вооруженные Силы Российской Федерации, потерей трудоспособности, естественной убылью и т.д. (приложение ¹ 7 к Методическим рекомендациям).

На основании данных материалов проводится расчет дополнительной потребности в работниках по следующей формуле:

$$\Delta П = Ч_б + \Delta_{пн} + \Delta_{пт} + \Delta_{пз} + \Delta_{пу} - Ч_в,$$

где: ΔП – дополнительная потребность в работниках на прогнозируемый период;

$Ч_б$ – численность работников в базовом периоде;

$\Delta_{пн}$ – дополнительная потребность в работниках на вновь вводимые рабочие места;

$\Delta_{пт}$ – дополнительная потребность в работниках на замену выбывающих по причине текучести кадров;

$\Delta_{пз}$ – дополнительная потребность в работниках на замену выбывающих в связи с уходом на пенсию, призывом в Вооруженные Силы Российской Федерации, поступлением на учебу на дневные отделения образовательных учреждений и др. причинам, предусмотренным законом;

$\Delta_{пу}$ – дополнительная потребность в работниках, выбывающих по причине получения инвалидности и естественной убыли;

$Ч_в$ – численность работников, предусмотренных к высвобождению в прогнозируемом периоде.

После определения общего спроса на рабочую силу проводится прогноз изменения численности работников в организации по укрупненным профессиональным груп-

пам, который необходимо для расчета потребности организации в квалифицированных кадрах, а также для определения профессионального состава высвобождаемых работников для решения вопроса о возможности их трудоустройства в организациях региона или в других сферах деятельности.

Прогнозирование изменений в профессионально-квалификационной структуре работников осуществляется по укрупненным профессионально-квалификационным группам в соответствии с Единым перечнем профессий рабочих и должностей служащих.

При прогнозировании численности работников в профессионально-квалификационном разрезе могут применяться два подхода:

1) Нормативный. Его применение целесообразно в тех сферах деятельности (здравоохранение, образование, транспорт и другие), где практикуется нормативный подход к определению количественной потребности в работниках различных (или основных) профессионально-квалификационных групп и где имеется отраслевая отчетность по численности работников в профессиональном разрезе. Например, в образовании – это численность учащихся в общеобразовательных и учебных заведениях профессионального образования, здравоохранении – количество коек в больницах или численность населения (или его отдельных групп) для определения численности работников амбулаторно-поликлинической системы.
2) С использованием метода экстраполяции, который целесообразно применять в организациях производственной сферы, где отсутствуют жесткие нормативы, определяющие профессионально-квалификационную структуру занятых. Кроме того, в организациях производственной сферы во многом утрачена централизованная система информационно-статистического обеспечения, что затрудняет прогнозно-аналитическую деятельность.

При прогнозировании профессионально-квалификационного состава работников в организациях производственной сферы необходимы сведения о распределении работников по профессиональным группам, полу и возрасту.

Прогноз осуществляется с применением следующей формулы:

$$X = Y \times T_{n-1},$$

где

X – прогнозируемая численность работников определенной профессионально-квалификационной группы;

Y – численность работников данной профессионально-квалификационной группы базового года;

T – среднегодовой темп роста (снижения);

n – прогнозируемый период.

Применение данной формулы, как показали исследования динамики численности работников организаций различных профессионально-квалификационных групп работников, вполне приемлемо в связи с тем, что в последние годы показатели их роста или сокращения стабилизировались. При расчете прогнозируемой численности работников определенной профессионально-квалификационной группы необходимо умножить численность ее работников в базовом году на величину среднегодового темпа роста (снижения) занятости в этой профессионально-квалификационной группе. При этом делается допущение, что темпы изменения численности работников в прогнозируемых профессионально-квалификационных группах не будут претерпевать в период планирования серьезных изменений.

После проведения прогнозного расчета численности работников по профессионально-квалификационным группам необходимо определить дополнительную потребность в квалифицированных работниках по этим группам, которая рассчитывается аналогично расчету дополнительной потребности по общей численности работников.

Дополнительная потребность по общей численности квалифицированных работников должна соответствовать сумме дополнительной потребности в работниках по каждой профессионально-квалификационной группе.

3. Определение ключевых проблем в сфере внутрипроизводственного обучения персонала в организациях с учетом прогноза возможных сдвигов в ближайшие два-три года. Для выявления проблем необходимо:

- ❖ оценить, насколько и в каком направлении изменилось количественно и качественно (т.е. в профессионально-квалификационном аспекте) использование трудового потенциала региона и сделать вывод о его соответствии задачам подъема экономики;
- ❖ оценить роль системы внутрипроизводственного обучения персонала в современном состоянии трудового потенциала;
- ❖ заострить внимание на качестве рабочей силы в организации и ее роли в экономической стабилизации;
- ❖ оценить состояние социального партнерства и его влияние на качество рабочей среды и развитие трудового потенциала;
- ❖ проанализировать эффективность принимаемых в организации мер по повышению качества и более эффективному использованию рабочей силы.

Необходимо также проанализировать:

- ❑ изменение общей потребности организации в рабочей силе;
- ❑ изменение сложившейся тенденции в профессионально-квалификационном составе работников;
- ❑ какие профессиональные группы и какие специалисты окажутся под угрозой увольнения, появятся ли среди них новые;
- ❑ каковы перспективы сохранения занятости молодежи, окончивших профессиональные учебные заведения (ПТУ, ССУЗы и ВУЗы) по сугубо региональным специальностям.

4. Определение целей и задач внутрипроизводственного обучения.

Цели и задачи плана должны определяться исходя из целей и задач организации, отраженных в действующих отраслевых тарифных соглашениях.

В прогнозируемом периоде содержание плана должно ориентироваться на единую цель – обеспечение потребности организации в высококвалифицированных работниках, инвестиционной привлекательности организаций, сочетая в ней текущие и долговременные интересы организации в использовании имеющегося трудового потенциала и его преобразовании.

Но эта единая цель, сформулированная в общем виде, должна быть конкретизирована для каждой группы персонала организации исходя из их специфики, существующих проблем, ожидаемых в ближайшие годы изменений в использовании производственного потенциала и рабочей силы. Применительно к текущей ситуации при такой конкретизации единой цели необходимо отразить стремление организации следовать курсу на эффективное использование квалифицированной рабочей силы, но в сочетании с максимально возможным сохранением трудового потенциала.

Далее на фоне поставленной цели рассматриваются выявленные ранее ключевые для организации проблемы качества рабочей силы. Это позволит составить перечень основных задач, которые необходимо решить в ближайшие годы.

Эти задачи касаются:

- ▼ поиска путей повышения качества рабочей силы;
- ▼ масштабов сокращения неэффективных рабочих мест с позиции повышения эффективности производства (основной деятельности);

- возможностей диверсификации производства (основной деятельности) с целью использования высвобождаемых работников;
- улучшения рабочей среды;
- усиления связей с профессиональными учебными заведениями, готовящими кадры по основным специальностям;
- совершенствования внутрипроизводственной системы профессионального обучения;
- создания благоприятных условий для повышения профессионального уровня работников за счет повышения мотивации труда, стимулирования трудовой активности работников.

5. Определение основных направлений внутрипроизводственного обучения персонала.

Цель данного этапа – разработать конкретные направления действий по реализации поставленных в плане задач.

Это означает, что сам перечень основных направлений плана зависит от того, какие конкретные задачи поставлены. В общем виде его можно представить следующим образом:

- совершенствование методической базы внутрипроизводственного обучения персонала в организации (повышение качества рабочей силы и т.д.);
- создание и сохранение рабочих мест для высококвалифицированных работников;
- развитие социального партнерства в организации;
- повышение качества и эффективности использования рабочей силы;
- диверсификация производства (основной деятельности) как источника новых рабочих мест;
- улучшение рабочей среды и условий труда в организации;
- содействие повышению квалификации работников и их профессиональному росту;
- развитие внутрифирменного рынка труда;
- расширение взаимодействия организаций с территориальными органами Минтруда России по вопросам занятости населения.

6. Разработка основных мероприятий плана

В этом разделе плана каждое из выработанных направлений реализуется в конкретных мероприятиях с указанием основных исполнителей, источников финансирования и сроков исполнения. В схематичном виде оно представлено в приложении № 10 к Методическим рекомендациям.

При подготовке перечня мероприятий плана следует проанализировать все имеющиеся в организации программы по другим направлениям на предмет извлечения из них мероприятий (при необходимости с определенной корректировкой), реализация которых может повлиять на качество рабочей силы.

7. Ресурсное обеспечение внутрипроизводственного обучения персонала.

Рекомендуется следующий порядок работы по данному разделу плана:

- определяются необходимые затраты на реализацию конкретных мер по каждому направлению плана;
- устанавливаются возможные источники их финансирования;
- намечаемые расходы согласовываются с возможностями их финансирования в данном объеме из принятых к использованию конкретных источников.

Основной источник финансирования – это средства организации. Их изыскание должно сопровождаться активным поиском дополнительных источников в виде частных вложений, включая иностранные, средств отдельных фондов и др.

Также, при возможности, могут привлекаться средства федерального и региональных бюджетов, выделяемых на социально-экономическое развитие экономики, отдельных организаций, поддержание занятости населения.

В итоге составляется сводная таблица (приложение № 9 Методических рекомендаций), позволяющая структурировать источники финансирования внутрипроизводственного обучения персонала по статьям расходов.

8. Оценка ожидаемой эффективности от внутрипроизводственного обучения.

Методологические подходы к оценке ожидаемой эффективности от внутрипроизводственного обучения базируются на его целевых установках и задачах, которые предполагается решать в организации путем реализации плана.

На первом этапе следует оценить соответствие содержания плана его целевым установкам. Если окажется, что поставленная ранее та или иная задача плана не подкреплена конкретными мерами, то следует либо исключить ее из плана, либо еще раз вернуться к проработке конкретных мер, направленных на реализацию данной задачи.

Следующий этап – оценка результативности плана.

Центральный пункт этой оценки – сравнение объема производства (основной деятельности), численности обученных, затрат на внутрипроизводственное обучение и объема прироста валового внутреннего продукта (ВВП), ожидаемых по итогам выполнения плана, с соответствующими показателями прогноза, сделанного на начальном этапе работы. Важно показать, насколько за счет намечаемых планом мероприятий и в результате диверсификации производства может возрасти выпуск продукции.

Далее следует оценить следующие показатели:

- изменение профессионально-квалификационной структуры кадров за счет дополнительного улучшения производственной среды, расширения масштабов и повышения эффективности внутрипроизводственного обучения;
- сокращение высвобождения персонала ввиду расширения внутрипроизводственного обучения.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО КОНТРОЛЮ ЗА РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПЛАНА

Основная работа по контролю за реализацией плана возлагается на службы управлением персонала (кадровый орган).

Механизм контроля заключается в следующем:

- подготовка ежегодных отчетов о ходе выполнения основных направлений плана, степени соответствия полученных результатов ожидаемому эффекту, израсходованных финансовых средствах; в зависимости от ситуации, сложившейся в организации, отчеты могут быть и полугодовыми;
- представление каждого такого отчета руководству организации и соответствующему объединению профсоюзов с целью совместного обсуждения и внесения по его итогам корректив в план;
- организация семинаров и рабочих совещаний с привлечением специалистов организации и представителей профсоюзных организаций. Цель этих семинаров и совещаний – обсудить текущую ситуацию в организации, ход выполнения плана, его влияние на объемы ВВП, экономическую ситуацию в организации, а в итоге принять рекомендации по активизации работы всех ответственных исполнителей.

По окончании срока выполнения плана служба управлением персонала (кадровый орган) составляет завершающий отчет. В нем отмечается, что сделано, какие получены результаты, что сделать не удалось и по каким причинам. Дается окончательная оценка эффективности плана, выполняемая по той же схеме, что и ожидаемая оценка, представленная на стадии завершения составления самого плана.

Приложение 1 1

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРИПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

1. Анализ ситуации в профессионально-квалификационном аспекте.
2. Прогноз потребности в квалифицированной рабочей силе.
3. Определение ключевых проблем в сфере внутрипроизводственного обучения.
4. Определение целей и задач внутрипроизводственного обучения персонала.
5. Определение основных направлений внутрипроизводственного обучения персонала.
6. Ресурсное обеспечение внутрипроизводственного обучения персонала.
7. Оценка ожидаемой эффективности от внутрипроизводственного обучения персонала.

Приложение 1 2

ИЗМЕНЕНИЕ ЧИСЛЕННОСТИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОТНИКОВ И ОБЪЕМА ВЫПУСКАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ

	Численность квалифицированных работников (тыс. чел)				Изменение численности работников (в %)	Объем производства (тыс. руб.)				Изменение объемов производства (в %)
Всего по организации	2001 год	2002 год	2003 год	2004 год	2001-2004 гг.	2001 год	2002 год	2003 год	2004 год	
в том числе										
Производственная сфера										
Сфера услуг										

Приложение 1 3

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КВАЛИФИКАЦИОННЫМ ГРУППАМ И ПОЛУ

Профессионально-квалификационные группы	Численность работников, чел.		
	Всего	Мужчины	Женщины
Специалисты с высшим профессиональным образованием – всего в том числе: 1. Инженерно-технические работники 2. Специалисты со средним профессиональным образованием – всего в том числе: механики технологи техники Работники с начальным профессиональным образованием – всего в том числе: в промышленной сфере в сфере услуг			

Примечание. Таблицы необходимо подготовить в абсолютных и относительных показателях (в %).

Приложение 1 4

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАБОТНИКОВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КВАЛИФИКАЦИОННЫМ И ВОЗРАСТНЫМ ГРУППАМ

Профессионально-квалификационные группы	Численность работников, чел.						
	Всего	в том числе					
		16-20 лет	21-30 лет	31-40 лет	41-50 лет	51-60 лет	61 год и старше
Руководители							
Специалисты							
Рабочие							

Примечание. Аналогичные таблицы необходимо подготовить в абсолютных и относительных показателях (в %).

Приложение 1 5

Профессиональное обучение работников в организации

	Прошли профессиональное обучение									
	Всего		В том числе							
			Первоначальное обучение		Прошли переподготовку		Освоили вторые профессии		Повысили квалификацию	
	чел.	%	чел.	в % к гр.2	чел.	в % к гр.2	чел.	в % к гр.2	чел.	в % к гр.2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Всего в том числе: непосредственно на производстве: из них: - руководители - специалисты - рабочие										

Окончание табл.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
в институтах повышения квалификации, их филиалах, центрах развития персонала из них: - руководители - специалисты - рабочие										

Приложение 1 6

ДВИЖЕНИЕ РАБОТНИКОВ (тыс. чел.)

	2001 год	2002 год	2003 год	Итого за 2001-2003 годы	2004 год	2005 год	2006 год	Итого за 2004-2006 годы
По организации в целом								
Принято работников – всего в том числе на вновь введенные рабочие места Выбыло работников – всего в том числе в связи с: - высвобождением - увольнением по собственному желанию Уровень замещения выбывших работников принятыми (отношение принятых работников к выбывшим, %)								
По сферам деятельности 1. Производственная сфера								
Принято работников – всего в том числе на вновь введенные рабочие места Выбыло работников – всего в том числе в связи с: - высвобождением - увольнением по собственному желанию Уровень замещения выбывших работников принятыми (отношение принятых работников к выбывшим, %)								

Приложение 1 7

ПОТРЕБНОСТЬ В КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ РАБОЧЕЙ СИЛЕ И ИСТОЧНИКИ ЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ НА ПРОГНОЗИРУЕМЫЙ ПЕРИОД

	2002 г. отчет	2003 г. ожидаемая	2004 г. прогноз	2005 г. прогноз	2006 г. прогноз
По организации в целом					
Потребность в работниках – всего в том числе на: Вновь вводимые рабочие места Замену выбывающих по другим причинам (на пенсию, учебу, призыв в ВС РФ и др.) Обеспечение потребности в квалифицированных работниках – всего в том числе за счет: Внутрифирменного обучения работников предприятия Выпускников учреждений начального профессионального образования Выпускников учреждений среднего и высшего профессионального образования					
По сферам деятельности 1. Производственная					
Потребность в работниках – всего в том числе на: Вновь вводимые рабочие места Замену выбывающих по другим причинам (на пенсию, учебу, призыв в ВС РФ и др.) Обеспечение потребности в квалифицированных работниках – всего в том числе за счет: Внутрифирменного обучения работников предприятия Выпускников учреждений начального профессионального образования Выпускников учреждений среднего и высшего профессионального образования					

Приложение 1 8

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ВНУТРИПРОИЗВОДСТВЕННОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА

Наименование мероприятия	Основные исполнители	Срок исполнения	Объемы и источники финансирования
Совершенствование методического обеспечение профессионального обучения			
Определение и анализ требований к обучению			
Разработка и планирование обучения			
Обеспечение и проведение обучения			
Оценка результатов обучения и модернизация обучения			
Улучшение рабочей среды и условий труда			

Приложение 1 9

ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ ВНУТРИПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА
В……..……..НА……..ГОДЫ

(наименование организации)

Статьи расходов	Средства					Другие источники
	Организаций	Органов местного самоуправления	Субъекта Российской Федерации	Федерального бюджета	Территориальных фондов	
Расходы – всего в том числе: По отдельным направлениям и конкретным мероприятиям						

ТИПОВОЙ УЧЕНИЧЕСКИЙ ДОГОВОР НА ПЕРЕОБУЧЕНИЕ БЕЗ ОТРЫВА ОТ РАБОТЫ

г._____
"___"_____200___г.

Организация _____
в лице руководителя_____
(фамилия, имя, отчество)
действующего на основании устава (учредительного договора, положения) организации _____,
с одной стороны, и работник_____,
(фамилия, имя, отчество)
направляемый на профессиональную подготовку по специальности_____
_____
(указать, на какую конкретную профессию, специальность, квалификацию)
с другой стороны, руководствуясь Трудовым кодексом Российской Федерации о порядке заключения ученического договора, заключили договор о нижеследующем:

I. Предмет договора

Предметом договора являются отношения сторон, складывающиеся между работодателем и работником в связи с направлением работника на профессиональную подготовку.

II. Обязанности работодателя

Работодатель обязуется:

1. В период профессиональной подготовки работника _____
_____
(указать – где)
с момента заключения настоящего договора оплатить стоимость его профессиональной подготовки в размере_____-
_____рублей.

2. Предоставить работнику по завершении его профессиональной подготовки должность (работу) в соответствии с полученной им квалификацией (специальностью) и переоформлением трудового контракта.

3. Другие обязательства _____
_____
(перечислить)

III. Обязанности работника

Работник обязуется:

1. Освоить программу профессиональной подготовки в соответствии с учебным планом.

2. Приступить к работе после окончания профессиональной подготовки и проработать в соответствии с полученной профессией (специальностью, квалификацией) по трудовому договору с работодателем в течение _____
(какого срока)

3. В случае невыполнения своих обязательств по договору, в том числе и в случае не выхода на работу после окончания профессиональной подготовки, по требованию работодателя возвратить полученную за время ученичества стипендию, а также возместить другие понесенные работодателем расходы в связи с ученичеством.

IV. Срок ученичества

Срок профессиональной подготовки определяется с "___"_____ 200__г. по "___"_____200__г.

V. Размер оплаты в период ученичества

Работа, выполняемая учеником на практических занятиях, оплачивается по установленным расценкам.

VI. Иные условия

1. _____
2. _____

VII. Ответственность сторон

Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение взятых на себя обязательств.

Работник освобождается от заключения трудового контракта по новой специальности с работодателем:

- при наличии медицинских противопоказаний в отношении предложенной работы;
- при наличии одного из родителей или супруга (супруги) – инвалида первой или второй группы, находящихся на попечении работника, если работа предоставляется не по месту постоянного места жительства родителей или супруга (супруги);
- при беременности или наличии ребенка в возрасте до 1,5 лет на момент завершения профессиональной подготовки, если работа предоставляется вне места жительства семьи мужа (жены);
- если предлагаемая работа (должность) не соответствует уровню полученной им в ходе профессиональной подготовки квалификации.

VIII. Общие положения

1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, из которых один хранится у работодателя, а другой – у работника.
2. Договор может быть изменен, расторгнут по письменному соглашению сторон.
3. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами.
4. Споры, возникающие при выполнении Договора, рассматриваются в установленном законодательством порядке.

Работник:

_____
(Фамилия, имя, отчество)
_____года рождения
Проживает по адресу: _____
_____
_____
Паспорт: серия_____[1] _____
Выдан "___"_____200____г.
_____
(отделение милиции)
_____
(подпись)

Организация:
Юридический адрес_____
_____
_____
[1] телефона_____
[1] факса_____
Банковские реквизиты_____
_____
_____
_____

м.п. _____
(подпись руководителя)

ТИПОВОЙ УЧЕНИЧЕСКИЙ ДОГОВОР НА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ С ЛИЦОМ, ИЩУЩИМ РАБОТУ

г. _____ "___"_____200___г.

Организация_____
в лице руководителя_____
(фамилия, имя, отчество)
действующего на основании устава (учредительного договора, положения) организации_____,
с одной стороны, и гражданин_____,
(фамилия, имя, отчество)
направляемый на профессиональную подготовку по специальности_____
_____
(указать, на какую конкретную профессию, специальность, квалификацию)
с другой стороны, руководствуясь Трудовым кодексом Российской Федерации о порядке заключения ученического договора, заключили договор о нижеследующем:

I. Предмет договора

Предметом договора являются отношения сторон, складывающиеся между работодателем и гражданином в связи с направлением гражданина на профессиональную подготовку.

II. Обязанности работодателя

Работодатель обязуется:

1. В период профессиональной подготовки гражданина_____
_____
(указать – где)

с момента заключения настоящего договора оплатить стоимость его профессиональной подготовки в размере_____-_____рублей.

2. Предоставить гражданину по завершении его профессиональной подготовки работу в соответствии с полученной им специальностью и оформлением трудового контракта.

3. Другие обязательства _____
_____
(перечислить)

III. Обязанности гражданина

Гражданин обязуется:

1. Освоить программу профессиональной подготовки в соответствии с учебным планом.

2. Приступить к работе после окончания профессиональной подготовки и проработать в соответствии с полученной профессией (специальностью, квалификацией) по трудовому договору с работодателем в течение _____
(какого срока)

3. В случае невыполнения своих обязательств по договору, в том числе и в случае не выхода на работу после окончания профессиональной подготовки, по требованию работодателя возвратить полученную за время ученичества стипендию, а также возместить другие понесенные работодателем расходы в связи с ученичеством.

IV. Срок ученичества

Срок профессионального обучения определяется с "___"_____ 200__г. по "___"_____200__г.

V. Размер оплаты в период ученичества

Работа, выполняемая учеником на практических занятиях, оплачивается по установленным расценкам.

VI. Иные условия

1. _____
2. _____

VII. Ответственность сторон

Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение взятых на себя обязательств.

Гражданин освобождается от заключения трудового контракта по новой специальности с работодателем:

- при наличии медицинских противопоказаний в отношении предложенной работы;
- при наличии одного из родителей или супруга (супруги) – инвалида первой или второй группы, находящихся на попечении гражданина, если работа предоставляется не по месту постоянного места жительства родителей или супруга (супруги);
- при беременности или наличии ребенка в возрасте до 1,5 лет на момент завершения профессиональной подготовки, если работа предоставляется вне места жительства семьи мужа (жены);
- если предлагаемая работа (должность) не соответствует уровню полученной им в ходе профессиональной подготовки квалификации.

VIII. Общие положения

1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, из которых один хранится у работодателя, а другой – у гражданина.

2. Договор может быть изменен, расторгнут по письменному соглашению сторон.

3. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами.

4. Споры, возникающие при выполнении Договора, рассматриваются в установленном законодательством порядке.

Работник:
_____
(Фамилия, имя, отчество)
_____года рождения
Проживает по адресу: _____
_____
_____
Паспорт: серия_____[1] _____
Выдан "___"_____200____г.
_____
(отделение милиции)
_____
(подпись)

Организация:
Юридический адрес_____
_____
_____
[1] телефона_____
[1] факса_____
Банковские реквизиты_____
_____
_____
_____
м.п. _____
(подпись руководителя)

Утверждаю
Генеральный директор
акционерного общества

_____
наименование АО
"___"_____200__г.

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОТДЕЛЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

1. Общие положения

1.1. Отдел профессионального развития персонала является структурным подразделением службы персонала, возглавляется начальником отдела, который назначается и освобождается от занимаемой должности генеральным директором по представлению заместителя генерального директора по персоналу, непосредственно подчиняется заместителю генерального директора по персоналу.

2. Задачи

2.1. Организация профессионального обучения развития персонала Общества на основе единой персонал-технологии, включающей подбор кадров, профессиональную адаптацию вновь принятых работников, организацию производственного обучения, повышения квалификации и переквалификации персонала, внутрифирменного обучения, стажировок, аттестацию и ротацию кадров, формирование кадрового резерва (резерва на выдвижение), отслеживание кадровой карьеры персонала, научно-информационное обеспечение работников, профориентационную работу в регионе.

3. Структура

3.1. Структуру и штаты отдела утверждает генеральный директор по представлению заместителя генерального директора по персоналу.

3.2. Распределение обязанностей между работниками отдела осуществляется начальником отдела в соответствии с настоящим положением и должностными инструкциями.

4. Функции

4.1. Разработка ежегодной Программы развития персонала на основе заявок структурных подразделений Общества и реализация мероприятий Программы в пределах своих полномочий.

4.2. Профессиональное развитие производственного персонала – обучение, переобучение, производственная аттестация и переаттестация персонала, повышение квалификации рабочих производственных подразделений Общества.

4.3. Профессиональное развитие административно-управленческого персонала – переобучение, повышение квалификации, организация стажировок, ротации, аттестации руководителей и специалистов, внутрифирменное обучение целевого назначения.

4.4. Подбор и профессиональная адаптация вновь принятых работников – ведение базы данных о специалистах региона, поиск кадров по заявкам руководителей структурных подразделений Общества (контакты с региональными службами занятости населения, организация и проведение конкурсных процедур, профессиональный подбор кадров), сотрудничество с профильными профессиональными учебными заведениями по подбору молодых специалистов; составление и реализация программы профессиональной адаптации вновь принятых работников, сопровождение трудоустроенных руководителей и специалистов в адаптационный период.

4.5. Организация производственной и преддипломной практики студентов высших и учащихся средних профессиональных учебных заведений, организация производственной практики учащихся образовательных учреждений начального профессионального образования.

4.6. Профессиональная ориентация старшеклассников и молодежи региона, перспективный кадровый подбор молодежи (кадрового резерва) для последующего трудоустройства в Общество.

4.7. Участие в разработке и контроле за исполнением коллективного договора в части возложенных на отдел функций.

4.8. Организация опросов общественного мнения об эффективности деятельности отдельных работников и структурных подразделений; анализ результатов опроса, подготовка заключений на аттестационную комиссию, руководителю, а также для самооценки работнику.

4.9. Научно-информационное обеспечение работников Общества: организация подписки на периодические издания, поиск и заказ научно-технической литературы по заявкам специалистов (в том числе через межбиблиотечный абонемент), ведение справочно-информационного фонда научно-технической библиотеки.

4.10. Составление раздела "Подготовка и повышение квалификации кадров" ежеквартального аналитического отчета службы персонала.

4.11. Осуществление управленческого учета, первичного бухгалтерского учета и статистической отчетности по вопросам подготовки кадров.

4.12. Сотрудничество со средствами массовой информации по вопросам, относящимся к компетенции отдела. Ведение постоянных рубрик во внутрифирменной газете: "Человек и его дело", "На стол руководителю: советы, рекомендации".

5. Взаимоотношения отдела профессионального развития персонала с другими подразделениями Общества

5.1. Отдел профессионального развития персонала контактирует со всеми структурными подразделениями. Общество в пределах возложенных на него задач и функций:

- предоставляет проекты приказов о направлении на обучение, информацию об образовательных учреждениях и программах повышения квалификации, переподготовки кадров, договоры на прохождение производственной практики, анкеты (различного содержания), программу адаптации сотрудников, банк данных о специалистах, рабочий материал для проведения аттестации и ротации кадров, обеспечение научно-информационной и периодической печатью, возможность подготовки кадров в Образовательном центре Общества и во внутрифирменном обучении;
- получает заявки на обучение персонала и проведение аттестаций и других форм работы с персоналом, служебные записки, заявки на поиск специалистов, заказ на научно-информационное обеспечение и периодическую печать.

5.2. С юридическим отделом:

- предоставляет проекты приказов по вопросам компетенции отдела на визирование;
- получает юридические консультации.

5.3. Со службой бухгалтерского учета:

- предоставляет договоры на оказание услуг, акты выполненных работ (услуг), табели учета рабочего времени, отчеты по установленной форме.

5.4. С финансовой службой:

- предоставляет смету расходов на содержание отдела, смету и прейскурант на оказание услуг, отчет поступления и расходования денежных средств, документы на оплату за обучение персонала.

6. Права

Отдел профессионального развития персонала имеет право:

6.1. координации мероприятий по профессиональному развитию персонала Общества;

6.2. контроля за качеством различных видов обучения персонала как внутри Общества, так и в сторонних образовательных учреждениях, где организовано обучение работников;

6.3. создания учебно-методических советов по обучению персонала;

6.4. формирования и контроля за работой производственных квалификационных комиссий;

6.5. затребовать от других подразделений любые материалы или документы, связанные с исполнением функций отдела.

7. Ответственность

7.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на отдел задач и функций несет начальник отдела.

7.2. Степень ответственности других работников устанавливается их должностными инструкциями.

Согласовано:
Заместитель генерального директора по персоналу _____
(Ф.И.О., подпись)

Разработчик:
Начальник отдела профессионального развития персонала _____
(Ф.И.О., подпись)

Утверждено
Правлением акционерного общества
_____
(наименование АО)
Протокол ¹ _____ от "___"_____200___г.

Разработано
с учетом мнения профсоюзного комитета
Протокол ¹ _____ от "___"_____200___г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОДГОТОВКЕ ПЕРСОНАЛА АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА

_____
(наименование АО)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет стратегию акционерного общества (далее Общество) в подготовке персонала и регламентирует различные формы обучения, повышения квалификации и переобучения, возможные для персонала и кадрового резерва Общества, включая полностью или частично оплачиваемые за счет средств Общества.

1.2. Под персоналом в смысле настоящего Положения понимается совокупность лиц, осуществляющих трудовые функции на основе заключенных с Обществом трудовых договоров. Понятия "персонал" и "работники Общества" признаются равнозначными.

Под кадровым резервом в смысле настоящего Положения понимаются лица, не связанные на момент направления на обучение трудовыми отношениями с Обществом и принимающие на себя обязательства по окончании обучения заключить с Обществом трудовой договор о работе по полученной профессии (специальности) на период времени не менее определенного договором о направлении на обучение или ученическим договором на профессиональное обучение.

1.3. Под обучением в смысле настоящего Положения понимается обучение новой профессии (специальности), переобучение (переквалификация) с присвоением новой профессии (специальности), а также повышение квалификации работников и кадрового резерва Общества.

1.4. Стратегия Общества заключается в предоставлении персоналу широких возможностей для получения профессиональных знаний и навыков (специальных, углубленных и пр.), а также в создании надежного кадрового резерва Общества.

1.5. Стратегия Общества на повышение кадрового потенциала осуществляется путем выбора форм обучения и порядка оплаты, определяемых потребностями Общества в работниках соответствуюших профессий, специальностей, уровня квалификации.

1.6. Ответственность за целенаправленность, планомерность осуществления стратегии Общества в обучении персонала и подготовке кадрового резерва возлагается на службу персонала Общества. В функциональные обязанности службы персонала, в частности, входит:

- определение отвечающих потребностям момента форм обучения;
- планирование и организация обучения персонала;
- прогноз потребности Общества в персонале различных профессий, специальностей и квалификации;
- изучение рынка труда в регионе.

1.7. В Обществе приняты следующие формы обучения и повышения квалификации персонала:

1) начальное профессиональное образование, получаемое в Обществе, а также в профессионально-технических училищах и иных учебных заведениях данного уровня. Осуществляется в отношении работников и кадрового резерва Общества с отрывом и без отрыва от производства (раздел 2 Положения);

2) среднее профессиональное образование, получаемое в техникумах, лицеях, колледжах и иных учебных заведениях данного уровня. Осуществляется в отношении работников и кадрового резерва Общества с отрывом и без отрыва от производства (раздел 3 Положения);

3) высшее профессиональное образование, получаемое в университетах, академиях, институтах и других высших учебных заведениях. Осуществляется в отношении

работников и кадрового резерва Общества с отрывом и без отрыва от производства (раздел 3 Положения);

4) послевузовское профессиональное образование в аспирантурах и докторантурах. Осуществляется только в форме заочного обучения в отношении работников, имеющих непрерывный стаж работы в Обществе по соответствующей специальности не менее 3 лет (раздел 4 Положения);

5) долгосрочные и краткосрочные курсы повышения квалификации (переквалификации) руководителей, специалистов и служащих (раздел 5 Положения);

6) целевые курсы обучения персонала на базе Общества основам рыночного хозяйства, управления акционерным обществом и пр., проводимые на базе Общества силами его специалистов или привлеченных преподавателей высших учебных заведений и научных учреждений – внутрифирменное обучение (раздел 6 положения).

1.8. При выборе персоналом учреждений образования Общество отдает приоритет государственным образовательным учреждениям, а также коммерческим организациям, имеющим государственную аккредитацию.

Общество инвестирует собственные средства на обучение персонала и кадрового резерва только в образовательных учреждениях, имеющих государственную аккредитацию.

Гарантии и компенсации, предусмотренные трудовым законодательством, предоставляются работникам, успешно обучающимся в образовательных учреждениях, имеющих государственную аккредитацию (коллективным или трудовым договором могут быть предусмотрены гарантии и компенсации работникам, совмещающим работу с обучением в образовательных учреждениях, не имеющих государственной аккредитации).

1.9. Обучение персонала и кадрового резерва Общества осуществляется планомерно.

План обучения персонала и кадрового резерва Общества на очередной календарный год составляется ежегодно до 1 декабря текущего года службой персонала и представляется на утверждение правлению Общества.

Основой для составления плана являются данные служб маркетинга и развития производств о перспективе развития отдельных производств и направлений производственно-хозяйственной деятельности Общества, а также обоснованные заявки руководителей структурных подразделений Общества о необходимости подготовки (переподготовки) специалистов соответствующего профиля.

2. Начальное профессиональное образование

2.1. Начальное профессиональное образование имеет целью подготовку квалифицированного персонала рабочих по всем основным направлениям производственно-хозяйственной деятельности Общества.

2.2. Начальное профессиональное образование, получаемое на базе Общества.

2.2.1. Общество организует на своей базе:

а) обучение лиц, ищущих работу;

б) обучение вновь принятых работников;

в) переобучение (переквалификацию) и повышение квалификации (присвоение более высокого разряда) в отношении состоящих в штате работников Общества.

2.2.2. Теоретическое обучение (переобучение) проводится в лицензированном Образовательном центре Общества; практическое обучение (переобучение) работников осуществляется непосредственно в структурных подразделениях Общества под руководством наставников-специалистов согласно программам, разработанным по каждой специальности.

2.2.3. На период обучения обучающемуся присваивается статус ученика и с ним заключается ученический договор.

Ученический договор с лицом, ищущим работу, является гражданско-правовым и регулируется гражданским законодательством и иными актами, содержащими нормы гражданского права. Ученический договор с работником Общества является дополнительным к трудовому договору и регулируется трудовым законодательством и иными актами, содержащими нормы трудового права.

Существенными условиями ученического договора, в частности, являются:

- указание на конкретную профессию, специальность, квалификацию, приобретаемую учеником;
- обязанность работодателя обеспечить работнику возможность обучения в соответствии с ученическим договором;
- обязанность работника пройти обучение и в соответствии с полученной профессией, специальностью, квалификацией, проработать по трудовому договору с работодателем в течение срока, установленного в ученическом договоре;
- срок ученичества;
- размер оплаты в период ученичества.

2.2.4. Ученикам в период ученичества выплачивается стипендия, размер которой определяется ученическим договором и зависит от получаемой профессии, специальности, квалификации, но не может быть ниже установленного Федеральным законом минимального размера оплаты труда.

Работа, выполняемая учеником на практических занятиях, оплачивается по установленным расценкам.

2.2.5. Лицам, успешно завершившим ученичество, при заключении трудового договора испытательный срок не устанавливается.

В случае если ученик по окончании ученичества без уважительных причин не выполняет свои обязательства по договору, в том числе не приступает к работе, он по требованию Общества возвращает ему полученную за время ученичества стипендию, а также возмещает другие понесенные им расходы в связи с ученичеством.

2.2.6. Ученичество организуется в форме индивидуального, бригадного, курсового обучения и в иных формах.

2.2.7. По окончании срока обучения работник сдает экзамен на присвоение рабочей специальности (тарифного разряда) постоянно действующей в Обществе квалификационной комиссии.

Состав комиссии определяется приказом генерального директора, порядок ее работы – соответствующим регламентом.

2.2.8. При успешном окончании обучения на основании протокола квалификационной комиссии издается приказ генерального директора о переводе ученика в кадровые рабочие определенной профессии, специальности и тарифного разряда.

2.3. Начальное профессиональное образование работников и кадрового резерва Общества в профессионально-технических училищах, учебно-курсовых комбинатах и иных учреждениях данного уровня осуществляется на основе заключаемых между Обществом и указанными учебными заведениями долгосрочных договоров о подготовке специалистов.

К договорам должны прилагаться перечни рабочих специальностей, потребность в подготовке которых испыты-

вает Общество. Потребность определяется в порядке, предусмотренном п. 1.7 настоящего Положения для составления плана обучения персонала и кадрового резерва Общества.

2.3.1. С каждым обучающимся гражданином (гражданкой) Общество заключает двухсторонний (или трехсторонний – с участием соответствующего учебного заведения) договор об обучении, существенными условиями которого являются:

- закрепление обучающегося за определенным структурным подразделением и наставничество со стороны соответствующего специалиста;
- обязательное прохождение обучающимся производственной практики в Обществе;
- обязательное установление по окончании срока обучения трудовых отношений с Обществом по полученной работником специальности на период не менее трех лет;
- полное или частичное возмещение Обществу затрат на проведенное обучение за счет средств Общества, в случае увольнения работника по собственному желанию без уважительных причин или по инициативе Общества за нарушение трудовой дисциплины до истечения срока, установленного договором.

Правом подписания указанного договора со стороны Общества в пределах средств, запланированных на обучение (п. 1.7 Положения), обладает заместитель генерального директора по персоналу.

2.3.2. Во время прохождения производственной практики обучающемуся выплачивается стипендия в размере, исходя из сложности труда, выполнения норм выработки и других обстоятельств, но не ниже установленного в Российской Федерации минимального размера оплаты труда на день выплаты.

2.3.3. Порядок и размер оплаты труда обучающегося, закрепление его за конкретным наставником отражаются в кадровом приказе Общества.

3. Высшее и среднее профессиональное образование

3.1. Высшее и среднее профессиональное образование имеет целью подготовку и переподготовку руководителей, специалистов и служащих Общества по всем основным направлениям его производственно-хозяйственной деятельности.

3.2. Обучение в ВУЗах и техникумах может быть заочным, очно-заочным (без отрыва от производства) и очным (с отрывом от производства) и распространяться как на связанных с Обществом трудовыми договорами работников, так и на кадровый резерв Общества.

3.3. Платное обучение работников Общества в ВУЗах и техникумах за счет средств Общества.

3.3.1. Платное обучение работников Общества в ВУЗах и техникумах за счет средств Общества производится в заочной и очно-заочной формах при наличии представленной от руководителя структурного подразделения в службу персонала Общества обоснованной заявки за подготовку специалиста соответствующего профиля.

3.3.2. Направление работника Общества на обучение оформляется трехсторонним договором о подготовке специалиста в ВУЗе или техникуме, заключаемым между Обществом, направляемым на обучение работником и учебным заведением. Возможно заключение двухсторонних договоров соответствующего содержания между Обществом и работником.

Решение о заключении договора принимает заместитель генерального директора по персоналу при наличии указанных в п. 3.3.1 Положения обстоятельств на основании личного заявления работника.

3.3.3. Существенными условиями заключаемого договора являются:

- ▲ ответственность и отчетность перед Обществом со стороны обучающегося и контроль со стороны Общества за его успеваемостью, соблюдением правил обучения и учебной дисциплиной;
- ▲ закрепление обучающегося за определенным структурным подразделением и наставничество со стороны соответствующего специалиста Общества;
- ▲ прохождение обучающимся производственной практики в соответствующем структурном подразделении Общества, определение обучающимся тематики курсовых работ и дипломных проектов с учетом пожеланий Общества;
- ▲ обязательное установление по окончании срока обучения трудовых отношений с Обществом по полученной работником специальности, профессии на период не менее пяти лет после окончания ВУЗа и трех лет – после окончания техникума;
- ▲ полное или частичное возмещение Обществу затрат на обучение в случае увольнения работника по собственному желанию без уважительных причин или по инициативе Общества за нарушение трудовой дисциплины до истечения срока, предусмотренного договором.

3.4. Платное обучение в ВУЗах и техникумах кадрового резерва за счет средств Общества.

3.4.1. Платное обучение в ВУЗах и техникумах кадрового резерва за счет средств Общества возможно при успешном завершении студентом половины срока обучения, что, как правило, составляет: два учебных курса – для ВУЗа и полтора учебных курса – для техникума, оплаченных им за счет собственных средств.

3.4.2. Направление на обучение кадрового резерва Общества оформляется путем подписания двухстороннего предварительного договора между Обществом и направляемым на обучение гражданином.

В случае если направляемый на обучение гражданин является несовершеннолетним, предварительный договор должен быть согласован с одним из родителей или иным законным представителем несовершеннолетнего.

3.4.3. Условиями заключения предварительного договора являются:

- ❖ обоснованная заявка на подготовку специалиста соответствующего профиля, представленная руководителем структурного подразделения в службу персонала Общества;
- ❖ положительная характеристика направляемого на обучение гражданина (гражданки), выданная по его последнему месту работы (учебы).

3.4.4. Решение о заключении предварительного договора принимает заместитель генерального директора по персоналу при наличии указанных в п. 3.4.3 Положения условий на основании личного заявления направляемого на обучение гражданина (гражданки).

3.4.5. В предварительном договоре предусматривается, что при успешном обучении за счет собственных средств обучающегося в течение срока обучения в соответствии с п. 3.4.1 Положения Общество заключит со студентом договор на его обучение за счет средств Общества на условиях, предусмотренных в п. 3.3.3 Положения.

3.4.6. По окончании указанного в п. 3.4.5 Положения периода обучения, финансируемого самим обучающимся, последний представляет назначенному ему от Общества наставнику письменный отчет о выполнении учебной программы, соблюдении правил обучения и учебной дисциплины.

3.4.7. При положительной оценке представленного студентом отчета наставник ходатайствует перед заместителем генерального директора по персоналу о заключении договора на обучение студента за счет средств Общества.

Указанный договор должен содержать предусмотренные п. 3.3.3 настоящего Положения существенные условия.

3.5. Особенности обучения в ВУЗах и техникумах детей работников Общества.

3.5.1. Работникам Общества, имеющим непрерывный стаж работы в Обществе не менее трех лет, может быть предоставлен беспроцентный заем на обучение ребенка на условиях, установленных п. 3.4 настоящего Положения.

Заем предоставляется для финансирования первого периода обучения, оплачиваемого за счет средств самого обучающегося.

3.5.2. Заем предоставляется на основании соответствующего договора. Решение о заключении договора займа принимает генеральный директор при отсутствии задолженности работника перед Обществом по другим кредитам.

Существенными условиями договора займа, в частности, являются:

- целевое назначение займа;
- период возвратности – не более тех лет.

4. Послевузовское профессиональное образование

4.1. Послевузовское профессиональное образование имеет целью повышение квалификации, углубление знаний, создание возможности для научной деятельности работников Общества в аспирантурах и докторантурах при высших учебных заведениях и научно-исследовательских учреждениях.

4.2. Послевузовское профессиональное образование за счет средств Общества осуществляется только в форме заочного обучения в отношении работников, имеющих непрерывный стаж работы в Обществе по соответствующей специальности не менее трех лет.

4.3. Решение о заключении договора о платном послевузовском обучении работника принимает генеральный директор Общества на основании личного заявления работника, ходатайства руководителя соответствующего подразделения и положительного заключения службы персонала.

Существенными условиями трехстороннего договора между работником, Обществом и соответствующим учебным заведением, в частности, являются:

- ответственность и отчет перед Обществом со стороны обучающегося за своевременное и качественное освоение программы обучения и соблюдение учебной дисциплины;
- определение работником темы кандидатской или докторской диссертации с учетом пожеланий Общества;
- создание Обществом условия для успешной научной деятельности работника (в частности, предоставление для научных исследований необходимой информации, не составляющей коммерческую тайну Общества);
- последующее (после окончания аспирантуры, докторантуры) продление трудовых отношений с Обществом на срок не менее пяти лет;
- полное или частичное возмещение Обществу затрат на обучение в случае увольнения работника по собственному желанию без уважительных причин или по инициативе Общества за нарушение трудовой дисциплины до истечения срока, предусмотренного договором.

5. Курсы повышения квалификации

5.1. Долгосрочные и краткосрочные курсы повышения квалификации (переквалификации) являются формой обучения руководителей, специалистов и служащих Общества.

5.2. Направление на курсы повышения квалификации осуществляется в соответствии с утверждением в порядке, предусмотренном п. 1.7 Положения, планом обучения заместителем генерального директора по персоналу.

5.3. С лицом, направляемым на долгосрочные курсы обучения за счет средств Общества, должен быть заключен договор, предусматривающий необходимость последующей отработки в Обществе по полученной специальности не менее определенного периода времени, продолжительность которого в каждом конкретном случае зависит от стоимости, длительности обучения и других обстоятельств. В случае увольнения работника до истечения предусмотренного договором срока по собственному желанию без уважительных причин или по инициативе Общества за нарушение трудовой дисциплины работник возмещает Обществу затраты на обучение.

6. Целевые курсы обучения персонала на базе Общества

6.1. Тематические курсы обучения персонала Общества основам рыночного хозяйства, управления акционерным обществом и пр. проводятся постоянно на базе Общества силами его специалистов или привлеченных преподавателей учебных заведений и научных учреждений.

6.2. Тематика обучения утверждается ежегодно до 1 декабря текущего года, исходя из потребностей персонала в получении знаний определенного профиля, правлением Общества по представлению заместителя генерального директора по персоналу.

При подготовке тематики обучения служба персонала собирает заявки о проведении семинаров по определенной теме от руководителей структурных подразделений Общества.

7. Участие подразделений Общества в подготовке кадров

7.1. Подразделения Общества, работающие в условиях внутреннего коммерческого расчета, имеют право осуществлять обучение своего персонала и кадрового резерва из финансовых средств, остающихся в распоряжении подразделений по результатам работы в условиях коммерческого расчета. В этом случае соответствующие договоры на обучение от имени Общества по доверенности заключают и их исполнение контролируют директора соответствующих производств.

Условия договоров должны быть аналогичны предусмотренным настоящим Положением для соответствующих форм обучения.